



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Unand.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Unand.

“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, SANKSI PERPAJAKAN DAN BIAYA KEPATUHAN PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK USAHA KECIL MENENGAH (UKM) DI KOTA PADANG”

SKRIPSI



MERRY ZULFITA

1010533035

**JURUSAN AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS ANDALAS
PADANG
2015**

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

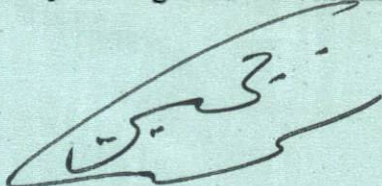
Dengan ini menyatakan bahwa

Nama : **Merry Zulfita**
No BP : **1010533035**
Program Studi : **Strata Satu (S1)**
Jurusan : **Akuntansi**
Konsentrasi : **Akuntansi Perpajakan**
Judul : **Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan
dan Biaya Kepatuhan Pajak Terhadap Kepatuhan
Wajib Pajak Usaha Kecil Menengah (UKM) di
Kota Padang**

Telah disajikan dan disetujui skripsi ini melalui seminar hasil yang diadakan pada tanggal 1 Juni 2015 sesuai dengan prosedur, ketentuan dan kelaziman yang berlaku.

Padang, 1 Juni 2015

Kepala Program Studi Akuntansi




Verni Juita, SE., M.Com(Adv.), Ak, CA
NIP. 197906182002122004

Pembimbing



Suhernita, SE., M.For. Acc., Ak, CA
NIP. 198015112005012002

	No Alumni Universitas	MERRY ZULFITA	No Alumni Fakultas
<p style="text-align: center;">BIODATA</p> <p>a). Tempat/Tgl Lahir : Payakumbuh/ 11 Juli 1992 b). Nama Orang Tua : M. Zukhrisam, S.Pd dan Netra Yenti c). Fakultas : Ekonomi d). Jurusan : Akuntansi e). No.Bp : 1010533035 f). Tanggal Lulus : 25 Januari 2016 g). Predikat lulus : Memuaskan h). IPK : 3,02 i). Lama Studi : 5 Tahun 6 Bulan j). Alamat Orang Tua: Jr. Guguk, Nagari Sungai Beringin Kec. Payakumbuh Kab. 50 Kota</p>			

Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan dan Biaya Kepatuhan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Usaha Kecil Menengah (UKM) di Kota Padang

Skripsi oleh: Merry Zulfita

Pembimbing: Suherнита, SE., M. For.Acc.,Ak,CA

ABSTRACT

This study is proposed to test the effect of service quality, tax punishment and the cost of tax obedience to the tax obedience of tax obligation for small businesses. The respondents of this study were taken from the tax payers of small business located in the city of Padang. The writer applied descriptive quantitative as the method of this study, and convenience sampling is used for the sampling method. The data collected from the questioner was used for the premier data for this study. There were 60 sheets of questioner filled by the respondents; however, only 50 of them were valid for the data collection. Furthermore, in order to test the hypotheses, the writer used double linear regression analysis. The result of this research shows that service quality, and tax punishment significantly and positively affects the tax obedience of tax obligation for small businesses in Padang. The better the service quality of the tax officers and the harder tax punishment for the tax payers of small business increases the tax obedience of tax payers. Meanwhile, the cost of tax obedience does not significantly affect the tax obedience of tax obligation for small business.



Keywords : service quality, compliance cost, tax penalties, tax compliance

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan, sanksi perpajakan dan biaya kepatuhan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak usaha kecil menengah (UKM). Responden dari penelitian ini adalah wajib pajak usaha kecil menengah yang berada di wilayah kota padang. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif. Metode penentuan sampel menggunakan metode *convenience sampling*. Data yang digunakan adalah data primer yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner. Kuesioner yang bisa diolah dalam penelitian ini adalah sebanyak 50 kuesioner dari 60 kuesioner yang disebar. Penelitian ini menggunakan analisis regresi linear berganda untuk pengujian hipotesis. Hasil penelitian ini didapatkan bahwa kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak usaha kecil menengah (UKM) di kota padang. Semakin baik kualitas pelayanan petugas pajak dan semakin berat sanksi perpajakan yang dikenakan pada Wajib Pajak UKM maka akan meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak UKM. Sementara itu, biaya kepatuhan pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak usaha kecil menengah (UKM) di kota padang.


Kata Kunci: kualitas pelayanan, biaya kepatuhan, sanksi pajak, kepatuhan pajak

Skripsi telah dipertahankan di depan sidang penguji dan dinyatakan lulus pada tanggal 1 Juni 2015, dengan penguji :

Tanda Tangan	1. 	2. 
Nama Terang	Dra. Husna Roza, SE., M.Com (Hons)., Ak, CA	Suhernita, SE., M.For. Acc., Ak., CA

Mengetahui :

Kepala Program Studi Akuntansi :



Verni Juita, SE., M.Com(Adv)., Ak, CA
NIP. 197906182002122004

Tandatangan

Alumnus telah mendaftar ke fakultas dan telah mendapat Nomor Alumnus :

	Petugas Fakultas / Universitas	
No Alumni Fakultas	Nama:	Tanda tangan:
No Alumni Universitas	Nama:	Tanda tangan:

LEMBAR PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa skripsi dengan judul :

“Pengaruh Kualitas Pelayanan Sanksi Perpajakan dan Biaya Kepatuhan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Usaha Kecil Menengah (UKM) di Kota Padang”

merupakan hasil karya saya sendiri, dan tidak terdapat sebagian atau keseluruhan dari tulisan yang memuat kalimat, ide, gagasan, atau pendapat yang berasal dari sumber lain tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya. Adapun bagian-bagian yang bersumber dari karya orang lain telah mencantumkan sumbernya sesuai dengan norma, etika dan kaidah penulisan ilmiah. Apabila dikemudian hari ditemukan *plagiat* dalam skripsi ini, saya bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang telah saya peroleh.

Padang, 1 Juni 2015
Yang Memberi Pernyataan



Merry Zulfita

No. BP : 1010533035

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan kepada Allah SWT atas rahmat dan karuniaNYA yang senantiasa menyertai dan memberikan kekuatan bagi penulis sehingga mampu menyelesaikan skripsi ini. Skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan dan Biaya Kepatuhan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Usaha Kecil Menengah (UKM) di Kota Padang”** ini diajukan sebagai salah satu syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Ekonomi dari Program S-1 Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Andalas.

Penulis menyadari bahwa banyak pihak yang telah terlibat dan berkontribusi memberikan bantuan, nasehat dan bimbingan selama penyusunan skripsi ini maupun selama penulis mengikuti pendidikan di Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Andalas. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Kedua orang tua, Ayahanda M. Zukhrisam, S.Pd dan Ibunda Netra Yenti, terima kasih yang tak terhingga Ananda Ucapkan Pa, Ma atas kasih sayang, doa yang tak henti-hentinya, serta pengorbanan yang tiada lelah dalam membimbing dan mendidik ananda hingga akhirnya ananda dapat menyelesaikan studi. Saudara tercinta yang cuma satu satunya, Fajar Ardian. Terima kasih sudah menjadi adik kesayangan kakak yang baik hati walaupun kadang menyebalkan HAHA. Terimakasih untuk perjuangan bolak-balik Padang-Payakumbuh yang super duper WOW. Rajin-rajin Kuliah!!!!

2. Keluarga Besar Penulis, Kakek, Nenek, Om, Tante, terimakasih atas dukungan, Do'a dan Semangat yang senantiasa diberikan kepada penulis dan untuk adik-adik Sepupu tersayang terimakasih sudah menjadi Saudara terSolid, untuk antar-jemput yang tiada lelahnya, semangat terus untuk sekolah, kuliah dan kerjanya!!!
3. Bapak Dr. Harif Amali Rivai, SE., M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Andalas, beserta seluruh jajarannya.
4. Bapak Dr. Efa Yonnedi SE, MPPM, Ak, CA selaku Ketua Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Andalas, Bapak Firdaus SE., M.Si., Ak, selaku Sekretaris Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Andalas dan Ibu Verni Juwita, SE., M.Com(Adv.), Ak, CA selaku Kepala Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Andalas.
5. Ibu Suhernita, SE., M.For. Acc., Ak, CA selaku pembimbing skripsi yang telah membimbing dan banyak membantu dalam meluangkan waktu untuk memberikan masukan dan nasehat sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
6. Ibu Dra. Husna Roza, SE., M.Com(Hons)., Ak, CA selaku penelaah skripsi yang telah memberikan masukan yang bermanfaat bagi penulis dalam penulisan skripsi sehingga menjadi lebih baik.
7. Ibu Dra. Riza Reni Yanti, M.Si., Ak, CA selaku pembimbing akademik penulis yang telah memberikan masukan, saran dan motivasi selama penulis kuliah.

8. Bapak Dr. Rahmat Febrianto, SE., M.Si., Ca, Ak dan Ibu Suhernita, SE., M.For.Acc., Ak, CA selaku penguji ujian komprehensif yang telah banyak memberikan masukan yang membuat penulis sadar masih banyak kekurangan yang dimiliki dan akan terus berusaha dan belajar agar dapat memperbaiki segala kekurangan penulis.
9. Seluruh Bapak/Ibu Dosen Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Andalas, terima kasih atas semua ilmu yang sangat bermanfaat yang diberikan dari awal hingga akhir.
10. Kepada para pegawai biro jurusan akuntansi Da Ari yang baik hati, dan Ni Epa yang super cantik yang selalu mendengarkan suka duka penulis serta pegawai ICT dan Dekanat, terima kasih atas kesabarannya dan bantuannya selama penulis kuliah.
11. Mutiara Shabhaty dan Restu Rahmawati Tani yang selalu mengerti dan sabar menghadapi penulis. Terimakasih atas kebersamaan, dukungan, pengorbanan dan bantuannya selama perkuliahan hingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini, terimakasih sudah menjadi sahabat terbaik sekaligus saudara bagi penulis. Sukses terus kesayangan. ☺
12. Putri Kinanti, terima kasih sudah menjadi sahabat baik penulis selama masa perkuliahan sampai sekarang, terimakasih untuk telfon dan sms yang bertubi-tubi selama kuliah hahhaa. Akhirnya Bab!
13. Bebeb Puji, Wiwi Uwiiq, Indah Nduut, Putri sahabat yang sudah menemani penulis dari awal perkuliahan, terimakasih atas kebersamaan dan persahabatannya.

14. Mita Dwiriani Ismet yang selalu heboh hahaha, terimakasih sudah menjadi sahabat yang sudah sabar dan setia mendengarkan ocehan penulis.
15. Steffi Ratna Sari, Mesa Aqila, Intan Amelia Gusti, Winda Adya Rizka, Nesya Hendriyanti dedek-dedek super CANTIK penghuni kosan Arindi, Terimakasih atas semangat yang selalu diberikan hingga akhirnya Skripsi ini selesai. Terimakasih untuk semua cerita, tawa yang tercipta selama dikosan Pink, pasti bakalan kangen banget momen-momen bahagia bersama kalian. Terimakasih juga untuk teman-teman dan adek-adek kosan arindi lainnya yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu.
16. Amanah Cell dan Pinber Fotocopy, untuk Kak Lin dan Bg ed terimakasih karna selalu menyediakan apa yang penulis butuhkan.
17. Teman-Teman seperjuangan kompre, bang Ronny, Aldifa, Dini, Vero, Yopi, Rizal akhirnya perjuangan dan usaha kita tidak sia-sia. SEMangat terus untuk Citut, Acim, Kapten dan teman-teman yang masih terus berjuang. Keep moving forward, One step closer guys!
18. Bang Monda, terima kasih buat semua masukan dan bantuan yang sudah diberikan kepada penulis selama perkuliahan.
19. Teman-teman AOC XXV; Billy, Gaek, Gerry, Walidi, Rifi, Restu, Acim, Ridho, kak Ria, kak Dhany, Nansay, Intan, Jojo, Mory, Ipit, Bu aji, Widya, Tia, Ami, Unin Apuk, Rezi, kiki, Mona, Nia, Ryan Bli, Muti, Amak Mudin, Setepani, Nugie, Ica Lubas, Thoriq, Cucuk, Deri, Fadhil, Rheza, Senja, Akbar, Risad, Aad, Aldifa. Keep spirit manteman!

20. Teman-teman Akuntansi 2010 yang tidak dapat disebutkan namanya satu persatu. Terimakasih teman-teman atas bantuannya selama ini.

Akhir kata, penulis berharap segala kebaikan semua pihak yang telah membantu penyelesaian skripsi ini akan dibalas oleh Allah SWT. Penulis terbuka terhadap kritik dan saran yang membangun dari semua pihak demi penyempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini memberi manfaat bagi pengembangan ilmu dan semua pihak.

Padang, 1 Juni 2015

Penulis,



Merry Zulfita

1010533035

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PENGESAHAN	i
ABSTRAK	ii
LEMBAR PERNYATAAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
BAB 1 PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Batasan Masalah	7
1.4 Tujuan Penelitian	7
1.5 Manfaat Penelitian	8
1.6 Sistematika Penulisan	9
BAB 2 TINJUAN PUSTAKA	
2.1 Tinjauan Umum Atas Perpajakan	10
2.1.1 Definisi Pajak.....	10
2.1.2 Fungsi Pajak.....	11

2.1.3 Jenis Jenis Pajak.....	12
2.1.4 Sistem Pemungutan Pajak.....	15
2.2 Definisi dan Kriteria Usaha Kecil Menengah	16
2.2.1 Kewajiban Perpajakan bagi UKM	17
2.2.2 Kewajiban Perpajakan bagi UKM Menurut PP No 46 Tahun 2013 dan PMK No 107 Tahun 2013	19
2.3 Kepatuhan Perpajakan Wajib Pajak UKM.....	21
2.4 Kualitas Pelayanan	24
2.5 Sanksi Perpajakan	28
2.5.1 Jenis Jenis Sanksi Perpajakan	29
2.6 Biaya Kepatuhan Pajak	30
2.6.1 Jenis Jenis Biaya Kepatuhan Pajak	31
2.7 Penelitian Terdahulu	33
2.8 Kerangka Pemikiran.....	41

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian.....	42
3.2 Populasi dan Sampel	42
3.3 Jenis dan Sumber Data	43
3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	43
3.5 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	44
3.5.1 Definisi Operasional	44

3.5.2 Pengukuran Variabel.....	45
3.6 Instrumen Penelitian	46
3.7 Metode Olah Data	49
3.7.1 Uji Kualitas Data.....	50
3.7.2 Uji Asumsi Klasik.....	51
3.7.3 Analisis Regresi Berganda	53
3.7.4 Uji Hipotesis	53
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
4.1 Deskripsi Hasil Penelitian	56
4.1.1 Distribusi Kuesioner	56
4.1.2 Gambaran Umum Responden	57
4.2 Uji Validitas dan Reliabilitas Data.....	59
4.2.1 Uji Vliditas Data	59
4.2.2 Uji Reliabilitas Data.....	61
4.3 Uji Asumsi Klasik	62
4.3.1 Uji Normalitas.....	62
4.3.2 Uji Multikolinearitas.....	64
4.3.3 Uji Heteroskedastisitas.....	65
4.4 Analisis Data	68
4.4.1 Analisis Regresi Berganda	68
4.5 Pengujian Hipotesis.....	69

4.5.1 Pengujian Parsial (Uji t).....	69
4.5.2 Pengujian Simultas (Uji f)	74
4.5.3 Koefisien Determinasi (R^2).....	75
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan	76
5.2 Keterbatasan.....	77
5.3 Saran.....	78
DAFTAR PUSTAKA	79
DAFTAR LAMPIRAN.....	83

DAFTAR TABEL

Tabel Halaman

1.1	Peran Pajak Terhadap APBN Tahun 2010 – 20131	1
2.1	Ringkasan Penelitian Terdahulu	38
3.1	Daftar Variabel Kuesioner Peneliti Sebelum	46
3.2	Operasional Variabel Penelitian	46
3.3	Skala Pengukuran Variabel	49
4.1	Distribusi Kuesioner	56
4.2	Deskripsi Responden	57
4.3	Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan	60
4.4	Hasil Uji Validitas Variabel sanksi Perpajakan.....	60
4.5	Hasil Uji Validitas Varibael Biaya Kepatuhan Pajak	60
4.6	Hasil Uji Validitas Variabel Kepatuhan Wajib Pajak	61
4.7	Hasil Uji Reliabilitas Masing Masing Variabel.....	62
4.8	Hasil Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov Test	64
4.9	Hasil Uji Multikolinearits.....	65
4.10	Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	67
4.11	Hasil Uji Koefisien Regresi.....	68
4.12	Hasil Uji Koefisien Secara Parsial (Uji t).....	70
4.13	Uji Koefisien Korelasi Secara Simultan (Uji f).....	74
4.14	Hasil Uji Koefisien Determinasi	75

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	41
Gambar 4.1 Hasil Uji Normalitas Normal P-Plot	63
Gambar 4.2 Hasil Uji Heteroskedastisitas Grafik <i>Scatter Plot</i>	66

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pajak merupakan penerimaan dalam negeri yang menjadi sumber pembiayaan terbesar negara dalam menyelenggarakan pemerintahan. Pembangunan tidak akan bisa tercapai dengan maksimal tanpa adanya dukungan pembiayaan yang memadai, untuk itulah pada sektor ini penerimaan dari dalam negeri terutama sektor pajak sangat diperlukan dalam rangka mencapai tujuan negara untuk menyejahterakan masyarakat.

Pajak menjadi sumber penerimaan internal yang terbesar dalam APBN. Pada APBN tahun 2013, 78% penerimaan dalam negeri Indonesia berasal dari pajak, sehingga penerimaan pajak menjadi sektor andalan pemerintah dalam pendanaan negara. Hal tersebut dapat dilihat pada tabel proporsi penerimaan pajak terhadap APBN dalam empat tahun terakhir, sejak 2010 hingga 2013.

Tabel 1.1
Peran Pajak Terhadap APBN Tahun 2010/2013

NO	TAHUN ANGGARAN	JUMLAH		PROSENTASE PAJAK:APBN
		APBN	PAJAK	
1	2010	995,3	723,3	73%
2	2011	1.210,60	873,9	72%
3	2012	1.358,20	1.016,20	75%
4	2013	1.529,70	1.193,00	78%

Sumber: nota keuangan RI, Data Diolah

Besarnya peranan pajak dalam APBN membuat pemerintah yang dalam hal ini melalui Direktorat Jenderal Pajak terus melakukan usaha untuk meningkatkan penerimaan pajak. Berbagai upaya dilakukan Direktorat Jenderal Pajak agar penerimaan pajak maksimal, antara lain adalah dengan ekstensifikasi dan

intensifikasi pajak. Hal tersebut dilakukan dengan cara perluasan subjek dan objek pajak, dengan menjaring wajib pajak baru. Namun usaha memaksimalkan penerimaan pajak tidak dapat hanya mengandalkan peran dari Dirjen Pajak maupun petugas pajak saja, tetapi dibutuhkan juga peran aktif dari para wajib pajak itu sendiri.

Pada dasarnya, pajak merupakan kontribusi wajib berdasarkan Undang-Undang, yang harus dibayar oleh seluruh wajib pajak tanpa mendapat imbalan secara langsung yang akan digunakan sebesar-besarnya untuk kemakmuran rakyat. Terdapat dua syarat seseorang untuk menjadi wajib pajak, yaitu syarat subjektif dan syarat objektif. Setiap orang telah memenuhi syarat subjektif sejak ia dilahirkan ke dunia, sedangkan syarat objektif terpenuhi ketika orang tersebut telah berpenghasilan diatas PTKP (Penghasilan Tidak Kena Pajak). Setiap warga negara Indonesia yang telah berpenghasilan di atas PTKP wajib membayar pajak, begitupun setiap badan usaha juga wajib terdaftar sebagai wajib pajak dan melakukan kewajiban perpajakannya.

Sekarang ini perekonomian indonesia didominasi oleh kegiatan usaha yang berbasis pada usaha mikro,kecil dan menengah (UMKM). Perkembangan usaha-usaha kecil dan menengah yang dinamis membuat Direktorat Jenderal Pajak sulit untuk menjangkau usaha-usaha kecil dan menengah. Meskipun telah diberikan bagi Wajib Pajak berupa Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) sebagai sarana dalam administrasi perpajakan yang digunakan sebagai tanda pengenal diri atau identitas wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya, namun masih banyak juga usaha-usaha kecil menengah yang lepas dari jeratan pajak. Menurut Arianto (2014) Wajib Pajak potensial masih banyak yang belum terdaftar

sebagai Wajib Pajak. Penerimaan pajak sementara ini masih tergantung pada perusahaan besar dan menengah, penerimaan pajak dari Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) masih dibawah 2% (Arianto,2014).

Sementara itu Berdasarkan statistik UMKM dari Kementrian Koperasi dan UKM (2012) perkembangan jumlah UMKM di tahun 2012 berjumlah 56.534.592 unit,yang terbagi atas usaha mikro berjumlah 55.856.176unit, usaha kecil berjumlah 629.418unit dan usaha menengah berjumlah 48.997 unit, sedangkan untuk usaha besar sendiri berjumlah 4.968 unit (www.depkop.go.id).

Dengan berlakunya ketentuan Undang-Undang Perpajakan No 28 tahun 2007 tentang perubahan ketiga atas Undang Undang No 6 tahun 1983 tentang ketentuan umum dan tata cara perpajakan dan Undang-Undang no 36 tahun 2008 tentang pajak penghasilan sebagai perubahan keempat dari Undang-Undang no 7 tahun 1983, sistem pemotongan dan pemungutan pajak di Indonesia khususnya pada Pajak Penghasilan (PPh) menganut sistem *self assessment*. Sistem pemungutan pajak ini memberikan kepercayaan penuh kepada Wajib Pajak untuk menghitung,memperhitungkan, menyeter dan melaporkan pajaknya. Dasar dari sistem ini adalah *voluntary compliance* dari masyarakat, tinggi rendahnya *compliance* masyarakat akan mempengaruhi jumlah penerimaan pajak yang pada giliran berikutnya berpengaruh pada jumlah dana yang tersedia untuk pembangunan Negara (Fadli, 2012).Hal ini kemudian menjadikan kepatuhan wajib pajak menjadi faktor yang sangat penting dalam mencapai keberhasilan penerimaan pajak.

Kepatuhan wajib pajak dapat dipengaruhi oleh faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal merupakan faktor yang berasal dari dalam diri wajib

pajak sendiri dan berhubungan dengan karakteristik individu yang menjadi pemicu dalam menjalankan kewajiban perpajakannya. Penelitian Buchori (2007) menyebutkan bahwa faktor internal yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak muslim adalah faktor pendidikan, faktor kesadaran keberagaman, faktor kesadaran perpajakan, faktor pemahaman terhadap undang undang dan peraturan perpajakan serta faktor rasional. Sedangkan faktor eksternal adalah faktor yang berasal dari luar diri Wajib Pajak, seperti situasi dan lingkungan sekitar Wajib Pajak.

Kualitas pelayanan yang baik diharapkan mampu meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Menurut Supadmi (2008) untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya, kualitas pelayanan pajak harus ditingkatkan oleh aparat pajak. Pelayanan fiskus yang baik, akan memberikan kenyamanan bagi wajib pajak. Keramah tamahan petugas pajak dan kemudahan dalam sistem informasi perpajakan juga termasuk dalam pelayanan perpajakan.

Aspek kedua yang sangat berpotensi untuk mempengaruhi kepatuhan wajib pajak adalah dengan adanya penerapan sanksi perpajakan. Sanksi diperlukan untuk memberikan pelajaran bagi pelanggar pajak. Dengan demikian, adanya sanksi perpajakan, baik itu merupakan sanksi administrasi maupun sanksi pidana diharapkan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/ditaati/dipatuhi.

Kemudian, dalam memenuhi kewajiban dan hak perpajakannya, Wajib Pajak mengeluarkan sejumlah biaya yang biasa disebut dengan *compliance cost*. Pada dasarnya biaya biaya yang dikeluarkan oleh Wajib Pajak tersebut tidak memberatkan Wajib Pajak dan tidak menjadi faktor penghambat Wajib Pajak dalam melakukan pemenuhan kewajiban perpajakannya, namun menurut Adam

Smith (dalam Arabella, 2012), diperlukan penerapan prinsip *efficiency*, selain prinsip *equality*, *certainty*, dan *convenience* atau yang dikenal dengan sebutan *four maxims* dalam pemungutan pajak. Sesuai dengan prinsip *efficiency*, pemungutan pajak disuatu negara harusnya dilaksanakan dengan cara sehemat mungkin dan biaya-biaya yang terkait dengan pemungutan pajak tidak lebih besar daripada pajak yang dipungut.

Biaya-biaya yang dipungut tersebut tidak hanya meliputi biaya yang dikeluarkan oleh pemerintah melainkan juga biaya yang dikeluarkan oleh Wajib Pajak (*tax compliance cost*). Beberapa wajib pajak beranggapan bahwa sistem perpajakan kita khususnya pajak penghasilan masih terlalu kompleks. Kompleksitas peraturan tersebut ternyata menimbulkan tingginya biaya yang harus dikeluarkan oleh seorang wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya. Menurut Sandford(1994) (dalam Arabella, 2013), *tax compliance cost* bukan hanya dalam artian uang (*direct money cost*), tetapi juga waktu (*time cost*) dan pikiran(*psychological cost*). Tingginya biaya kepatuhan pajak dapat menyebabkan Wajib Pajak enggan untuk membayar pajak.

Penelitian serupa mengenai kepatuhan wajib pajak dilakukan oleh Arabella (2012). Dari ketiga variabel yang digunakan Arabella, ketiganya menunjukan pengaruh yang signifikan. Artinya, baik variabel kualitas pelayanan, sanksi perpajakan maupun biaya kepatuhan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian lain yang dilakukan Reza (2014) menunjukkan variabel kualitas pelayanan secara terpisah tidak pengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan dari penelitian yang dilakukan oleh Karsimiati (2009) dengan objek penelitian yang berbeda, yaitu kepatuhan membayar pajak bumi

bangunan, juga menunjukkan pengaruh negatif antara kepatuhan wajib pajak dengan variabel sanksi perpajakan.

Melihat adanya ketidak konsistenan hasil penelitian sebelumnya, maka peneliti tertarik menggunakan variabel serupa yaitu Kualitas pelayanan dan Sanksi perpajakan sebagai variabel bebas dalam penelitian ini, sedangkan alasan peneliti memilih variabel bebas biaya kepatuhan pajak adalah karena variabel tersebut masih jarang digunakan.

Peneliti memilih Kota Padang sebagai tempat penelitian karena berdasarkan data BPS Kota Padang tahun 2012 terlihat bahwa pertumbuhan kegiatan usaha mikro, kecil dan menengah paling banyak terjadi di Kota Padang dibanding Kabupaten/Kota lainnya di Sumatera Barat, dengan total 42.268 unit UMKM yang terdiri dari 870 unit usaha mikro, 26.166 usaha kecil serta 15.245 unit usaha menengah dan besar. Jumlah ini sangat berpotensi untuk menghasilkan penerimaan pajak dari sektor UKM, akan tetapi bagi pelaku UKM pajak masih dilihat sebagai beban, yang sebisa mungkin harus dihindari.

Berdasarkan uraian di atas penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan dan Biaya Kepatuhan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Usaha Kecil Menengah (UKM) di Kota Padang.”**

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dikemukakan diatas, maka yang menjadi pokok permasalahan dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap kepatuhan Wajib Pajak usaha kecil menengah (UKM) dalam membayar pajak.
2. Bagaimana pengaruh sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak usaha kecil menengah (UKM) dalam membayar pajak.
3. Bagaimana pengaruh biaya kepatuhan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak usaha kecil menengah (UKM) dalam membayar pajak.
4. Apakah kualitas pelayanan, sanksi perpajakan dan biaya kepatuhan pajak secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UKM dalam membayaar pajak.

1.3. Batasan Masalah

Dalam penelitian ini penulis memberikan batasan-batasan masalah yaitu variabel independen yang diteliti adalah kualitas pelayanan, sanksi perpajakan dan biaya kepatuhan pajak. Variabel dependen yang diteliti adalah kepatuhan wajib pajak usaha kecil menengah di kota Padang.

1.4. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dilakukannya penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak usaha kecil menengah(UKM) dalam membayar pajak.
2. Untuk mengetahuipengaruh sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak usaha kecil menengah(UKM) dalam membayar pajak.

3. Untuk mengetahui pengaruh biaya kepatuhan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak usaha kecil menengah (UKM) dalam membayar pajak.
4. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, sanksi perpajakan dan biaya kepatuhan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak usaha kecil menengah (UKM) dalam membayar pajak.

1.5. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah :

1. Bagi penulis, untuk menambah wawasan dan pengetahuan penulis dalam ilmu perpajakan sekaligus untuk memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan pada jenjang Strata Satu.
2. Penelitian ini diharapkan dapat membantu masyarakat terkhususnya pelaku usaha kecil menengah untuk lebih memahami fungsi pajak dan manfaat pajak baik bagi diri pribadi maupun bagi kelangsungan negara Indonesia.
3. Selain itu penulis juga berharap bahwa penelitian ini dapat memberikan informasi kepada pihak yang berkepentingan agar dapat digunakan sebagai pembanding untuk penelitian selanjutnya, dan diharapkan mampu mendorong peneliti selanjutnya untuk mengamati faktor faktor lain yang dapat berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak UKM dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya.

1.6. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan yang digunakan dalam skripsi ini adalah sebagai berikut:

Bab satu merupakan pendahuluan. Bab ini menguraikan tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan. Bab dua merupakan tinjauan pustaka. Bab ini menguraikan tentang landasan teori yang mendasari penelitian, tinjauan umum mengenai variabel dalam penelitian, penelitian terdahulu, pengembangan kerangka pemikiran serta hipotesis penelitian. Bab tiga merupakan metode penelitian. Bab ini menguraikan tentang bentuk penelitian, lokasi penelitian, populasi dan sampel, data dan teknik pengumpulan data, variabel penelitian, uji kualitas data dan metode analisis data.

Bab empat merupakan hasil dan pembahasan. Bab ini berisi tentang uraian mengenai pelaksanaan penelitian, hasil dan analisis permasalahan deskripsi statistik mengenai sampel penelitian, variabel-variabel data dan interpretasi serta hasil pengujian terhadap jawaban ditolak atau diterimanya hipotesa yang telah dibuat sebelumnya. Bab 5 merupakan kesimpulan dan saran. Bab ini berisi tentang kesimpulan yang diperoleh setelah dilakukan penelitian. Selain itu, disajikan keterbatasan serta saran yang dapat menjadi pertimbangan bagi penelitian selanjutnya.

BAB II

LANDASAN TEORITIS

2.1. Tinjauan Umum atas Perpajakan

2.1.1 Definisi Pajak

Pajak merupakan salah satu sumber pembiayaan bagi negara dalam menjalankan pemerintahan. Pajak ikut ambil bagian dalam pembangunan di seluruh aspek kehidupan di negara ini. Tanpa pajak, pembangunan tidak akan berjalan lancar karena besarnya pembiayaan yang diperlukan tidak akan bisa ditutupi dengan pinjaman dan bantuan luar negeri.

Menurut Prof. Dr. Rochmat Soemitro pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara (peralihan kekayaan dari sektor partikulir ke sektor pemerintah) berdasarkan undang-undang (dapat dipaksakan) dengan tiada mendapat jasa timbal (target prestasi), yang langsung dapat ditunjukan dan digunakan untuk membiayai pengeluaran umum. Sedangkan Mardiasmo (2011) menyatakan pajak adalah iuran dari rakyat kepada negara berdasarkan undang-undang tanpa jasa timbal atau kontraprestasi dari negara yang secara langsung dapat ditunjuk dan digunakan untuk membiayai rumah tangga negara. Selanjutnya menurut Undang-undang Nomor 28 tahun 2007 pasal 1 pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.

Dari beberapa definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa :

1. Pajak dipungut berdasarkan undang-undang serta aturan pelaksanaannya.
2. Pajak dapat dipaksakan. Hal ini berarti pelanggaran atas aturan perpajakan dapat dikenakan sanksi sesuai dengan undang-undang yang berlaku.
3. Pajak digunakan untuk membiayai rumah tangga negara, yakni pengeluaran-pengeluaran yang bermanfaat bagi masyarakat luas.

2.1.2 Fungsi Pajak

Pengertian fungsi dalam fungsi pajak adalah pengertian sebagai kegunaan suatu hal. Maka fungsi pajak adalah kegunaan pokok, manfaat pokok pajak. Sebagai alat untuk menentukan politik perekonomian, pajak memiliki kegunaan dan manfaat pokok dalam meningkatkan kesejahteraan umum. Suatu negara dipastikan berharap kesejahteraan ekonomi masyarakatnya selalu meningkat dengan pajak sebagai salah satu sumber penerimaan negara, diharapkan banyak pembangunan dapat dilaksanakan sesuai dengan tujuan negara (Rahayu,2010). Berdasarkan hal diatas maka pajak mempunyai beberapa fungsi, yaitu:

a. Fungsi Budgetair

Fungsi budgetair merupakan fungsi utama pajak, yaitu pajakdipergunakan sebagai alat untuk memasukkan dana secara optimal ke kas negara yang dilakukan dengan sistem pemungutan berdasarkan undang-undang perpajakan yang berlaku. Pajak berfungsi sebagai alat untuk memasukkan uang dari sektor swasta (rakyat) ke dalam kas negara atau anggaran negara berdasarkan peraturan perundang-undangan. Berdasarkan fungsi inilah pemerintah sebagai pihak yang

membutuhkan dana untuk membiayai berbagai kepentingan melakukan upaya pemungutan pajak kepada warga negara atau setiap wajib pajak.

b. Fungsi Regulerend

Fungsi regulerend disebut juga fungsi mengatur, yaitu pajak merupakan alat kebijakan pemerintah untuk mencapai tujuan tertentu. Merupakan fungsi lain dari pajak selain fungsi budgetair. Disamping usaha untuk memasukkan uang untuk kegunaan kas negara, pajak dimaksudkan juga sebagai usaha pemerintah untuk ikut andil dalam hal mengatur dan bilamana perlu mengubah susunan pendapatan dan kekayaan dalam sektor swasta. Fungsi regulerend juga disebut sebagai fungsi tambahan, karena fungsi ini hanya sebagai tambahan atas fungsi utama pajak yaitu fungsi budgetair.

2.1.3 Jenis Jenis Pajak

Menurut Muljono (2008) pajak dapat dikelompokkan menurut golongan, sifat dan pemungutnya.

1. Menurut golongan

- a. Pajak langsung, adalah pajak yang harus dipikul sendiri oleh wajib pajak dan tidak bisa diembankan kepada orang lain. Contoh: pajak penghasilan, yaitu pajak yang dikenakan kepada orang pribadi atau badan usaha atas penghasilan yang diterima atau diperoleh dalam satu tahun pajak.
- b. Pajak tidak langsung, adalah pajak yang pada akhirnya bisa di bebaskan kepada orang lain. Contoh: pajak pertambahan nilai, yaitu pajak yang dikenakan atas konsumsi Barang Kena Pajak atau Jasa Kena Pajak di dalam Daerah Pabean. Orang Pribadi, perusahaan,

maupun pemerintah yang mengkonsumsi Barang Kena Pajak atau Jasa Kena Pajak dikenakan PPN. Pada dasarnya, setiap barang dan jasa adalah Barang Kena Pajak atau Jasa Kena Pajak, kecuali ditentukan lain oleh Undang-undang PPN.

2. Menurut sifat

- a. Pajak subjektif, adalah pajak yang didasari atas subjek pajak itu sendiri atau memperhatikan keadaan wajib pajak itu sendiri. Misalnya: pajak penghasilan yaitu setiap tambahan kemampuan ekonomis yang berasal baik dari Indonesia maupun dari luar Indonesia yang dapat digunakan untuk konsumsi atau untuk menambah kekayaan dengan nama dan dalam bentuk apapun. Dengan demikian maka penghasilan itu dapat berupa keuntungan usaha, gaji, honorarium, hadiah, dan lain sebagainya.
- b. Pajak objektif, adalah pajak yang berpangkal dari objeknya tanpa memperhatikan diri wajib pajaknya. misalnya pajak pertambahan nilai dan pajak penjualan atas barang mewah. Selain dikenakan PPN, atas barang-barang kena pajak tertentu yang tergolong mewah, juga dikenakan PPnBM. Yang dimaksud dengan Barang Kena Pajak yang tergolong mewah adalah:
 1. Barang tersebut bukan merupakan barang kebutuhan pokok;
 2. Barang tersebut dikonsumsi oleh masyarakat tertentu;
 3. Pada umumnya barang tersebut dikonsumsi oleh masyarakat berpenghasilan tinggi;
 4. Barang tersebut dikonsumsi untuk menunjukkan status;

5. Apabila dikonsumsi dapat merusak kesehatan dan moral masyarakat, serta mengganggu ketertiban masyarakat.
3. Menurut pemungut dan pengelolaannya
 - a. Pajak pusat, adalah pajak yang dipungut oleh pemerintah pusat dan digunakan untuk membiayai rumah tangga negara. Contoh : pajak penghasilan, pajak pertambahan nilai dan pajak penjualan atas barang mewah,serta bea materai.
 - b. Pajak daerah, adalah pajak yang dipungut oleh pemerintah daerah dan digunakan untuk membiayai rumah tangga daerah.

Pajak daerah terdiri atas:

1. Pajak propinsi,

Yang termasuk dalam pajak propinsi diantaranya adalah Pajak kendaraan bermotor, Bea balik nama Kendaraan bermotor, Pajak Rokok dan pajak permukaan air (kendaraan diatas air) serta pajak bahan bakar kendaraan bermotor.

2. Pajak Kabupaten/Kota,

Yang termasuk kedalam pajak kabupaten kota diantaranya adalah pajak hotel, pajak reklame, pajak restoran, pajak hiburan, pajak penerangan jalan, pajak bumi dan bangunan (PBB) serta bea perolehan hak atas tanah dan bangunan (BPHTB).

2.1.4 Sistem Pemungutan Pajak

Dalam sistem perpajakan dikenal *official assessment system*, *self assessment system* dan *with holding system*.

a. *Official Assesment system*

Merupakan sistem perpajakan dimana inisiatif untuk memenuhi kewajiban perpajakan berada di pihak fiskus. Jadi dalam sistem ini wajib pajak bersifat pasif sedang fiskus bersifat aktif. Menurut sistem ini utang pajak timbul apabila telah ada ketetapan pajak dari fiskus.

b. *Self Assesment System*

Merupakan sistem pemungutan pajak di mana wajib pajak diberi wewenang penuh untuk menghitung, memperhitungkan, membayar, dan melaporkan jumlah pajak yang terutang. Aparat pajak hanya bertugas melakukan penyuluhan dan pengawasan untuk mengetahui kepatuhan wajib pajak.

c. *With Holding System*

Merupakan sistem pemungutan pajak yang mana besarnya pajak terutang dihitung dan dipotong oleh pihak ketiga. Pihak ketiga yang dimaksud disini antara lain pemberi kerja, dan bendaharawan pemerintah.

Sebagaimana telah diketahui bahwa dengan Reformasi Perpajakan tahun 1983, sistem perpajakan di Indonesia menganut *self assessment system*. Dari sistem tersebut yang paling utama yaitu adanya kewajiban wajib pajak untuk menghitung, memperhitungkan, menyetor, melapor sendiri pajak yang terutang sesuai peraturan perundang-undangan perpajakan.

2.2 Definisi dan Kriteria Usaha kecil dan menengah

Usaha kecil menengah (UKM) adalah usaha yang berdiri sendiri baik milik badan usaha maupun milik orang perorangan. memiliki peran yang cukup tinggi terutama di negara berkembang tidak terkecuali di Indonesia. Dengan banyaknya jumlah UKM di suatu negara yang berkembang maka semakin banyak pula kesempatan kerja bagi warga negara terutama bagi pencari kerja usia produktif. Disamping itu, selain sebagai sumber pendapatan sektor pajak, UKM dapat pula dijadikan sebagai sumber pendapatan khususnya di daerah pedesaan dan rumah tangga yang berpendapatan rendah.

Menurut undang-undang No. 9 tahun 1995 yang dimaksud dengan Usaha Kecil adalah Usaha produktif milik warga negara Indonesia, baik yang berbentuk badan usaha maupun orang perorangan, badan usaha yang tidak berbadan hukum, atau badan usaha berbadan hukum termasuk koperasi, bukan merupakan anak perusahaan atau cabang perusahaan yang dimiliki, dikuasai atau berafiliasi, baik langsung maupun tidak langsung dengan Usaha Menengah atau Besar. Serta memiliki kekayaan bersih paling banyak Rp. 200.000.000,- (dua ratus juta rupiah) tidak termasuk tanah dan bangunan tempat usaha, atau memiliki omzet maksimal Rp. 1.000.000.000,- (satu milyar rupiah) per tahun.

Menurut Inpres No. 10/1999, Usaha menengah adalah Usaha produktif milik Warga Negara Indonesia, yang berbentuk badan usaha orang perorangan, badan usaha yang tidak berbadan hukum, atau badan usaha berbadan hukum termasuk koperasi, berdiri sendiri dan bukan merupakan anak perusahaan atau cabang perusahaan yang dimiliki, dikuasai atau berafiliasi, baik langsung maupun tidak langsung dengan Usaha Besar, memiliki kekayaan bersih yang berkisar

antara Rp. 200.000.000-, (dua ratus juta rupiah) sampai dengan Rp. 10.000.000.000, (sepuluh milyar rupiah) tidak termasuk tanah dan bangunan tempat usaha, atau memiliki omzet lebih dari Rp. 1.000.000.000 (satu milyar rupiah) per tahun.

Disisi lain berdasarkan Undang-undang No. 20 tahun 2008 Usaha Kecil adalah usaha yang memiliki kekayaan bersih lebih dari Rp. 50.000.000,00 (lima puluh juta rupiah) sampai dengan paling banyak Rp. 500.000.000,00 (lima ratus juta rupiah) tidak termasuk tanah dan bangunan tempat usaha atau memiliki hasil penjualan tahunan lebih dari Rp.300.000.000,00 (tiga ratus juta rupiah) sampai dengan paling banyak Rp.2.500.000.000,00 (dua milyar lima ratus juta rupiah). Sedangkan yang dimaksud dengan Usaha Menengah adalah Usaha yang memiliki kekayaan bersih lebih dari Rp.500.000.000,00 (lima ratus juta rupiah) sampai dengan paling banyak Rp. 10.000.000.000,00 (sepuluh milyar rupiah) tidak termasuk tanah dan bangunan tempat usaha. atau memiliki hasil penjualan tahunan lebih dari Rp.2.500.000.000,00 (dua milyar lima ratus juta rupiah) sampai dengan paling banyak Rp.50.000.000.000,00 (lima puluh milyar rupiah).

Sedangkan menurut Badan Pusat Statistik Negara Republik Indonesia, UKM digolongkan berdasarkan jumlah tenaga kerja, Usaha Kecil adalah usaha yang memiliki pekerja 5 sampai dengan 19 orang dan Usaha Menengah adalah usaha yang memiliki pekerja 20 sampai dengan 99 orang.

2.2.1 Kewajiban Perpajakan bagi UKM

Kewajiban perpajakan adalah merupakan perwujudan dari pengabdian dan sarana peran serta wajib pajak untuk secara langsung dan bersama-sama melaksanakan perpajakan yang diperlukan untuk pembiayaan negara dan

pembangunan nasional dengan tanggung jawab atas kewajiban pelaksanaannya dipercayakan sepenuhnya kepada anggota masyarakat. (Kustadi Arianta, 1984 dalam Prasetyo, 2006).

Kewajiban Wajib Pajak menurut Undang-Undang No 28 tahun 2007 tentang ketentuan umum dan tata cara perpajakan adalah:

- a. Setiap Wajib Pajak yang telah memenuhi persyaratan subjektif dan objektif sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan wajib mendaftarkan diri pada kantor Direktorat Jenderal Pajak yang wilayah kerjanya meliputi tempat tinggal atau tempat kedudukan Wajib Pajak dan kepadanya diberikan Nomor Pokok Wajib Pajak.
- b. Setiap Wajib Pajak sebagai Pengusaha yang dikenai pajak berdasarkan Undang-Undang Pajak Pertambahan Nilai 1984 dan perubahannya, wajib melaporkan usahanya pada kantor Direktorat Jenderal Pajak yang wilayah kerjanya meliputi tempat tinggal atau tempat kedudukan Pengusaha, dan tempat kegiatan usaha dilakukan untuk dikukuhkan menjadi Pengusaha Kena pajak.
- c. Mengisi surat pemberitahuan dengan benar, lengkap dan jelas dalam bahasa indonesia dengan menggunakan huruf latin, angka arab dan satuan mata uang rupiah. Serta menandatangani dan menyampaikannya ke kantor Direktorat Jendral Pajak tempat wajib pajak terdaftar atau dikukuhkan, atau ditempat lain yang di tetapkan oleh Direktorat Jendaral Pajak. Menyampaikan surat pemberitahuan dalam bahasa indonesia dengan satuan mata uang selain rupiah dapat diizinkan yang pelaksanaannya diatur dengan atau berdasarkan peraturan menteri keuangan.

- d. Setiap wajib pajak mengambil sendiri Surat Pemberitahuan, mengisinya dengan benar dan memasukkannya sendiri ke Kantor Pelayanan Pajak dalam batas waktu yang telah ditetapkan.
- e. Menyelenggarakan pembukuan dan pencatatan bagi wajib pajak badanmaupun orang pribadi yang melakukan kegiatan usaha dan pekerjaan bebas.
- f. Jika diperiksa, wajib:
 - 1. Memperlihatkan dan/atau meminjamkan buku atau catatan, dokumen yang menjadi dasarnya dan dokumen lain yang berhubungan dengan penghasilan yang diperoleh, kegiatan usaha, pekerjaan bebas wajib pajak, atau objek terutang pajak.
 - 2. Memberikan kesempatan untuk memasuki tempat atau ruangan guna memperlancar pemeriksaan.

2.2.2. Kewajiban Perpajakan bagi UKM Berdasarkan PP No 46 Tahun 2013 dan PMK No 107 tahun 2013

Peraturan Pemerintah No 46 tahun 2013 tentang Pajak penghasilan atas penghasilan dari usaha yang diterima atau diperoleh wajib pajak yang memiliki peredaran bruto tertentu, dijelaskan dan diatur kewajiban wajib pajak yang meliputi objek pajak, subjek pajak, tarif pajak, pembayaran, pelaporan dan SPT tahunan. Pengaturan ini tujuannya untuk memberikan kemudahan kepada wajib pajak yang menerima atau memperoleh penghasilan dari usaha yang memiliki peredaran bruto tertentu untuk melakukan penghitungan, penyetoran, dan pelaporan Pajak Penghasilan yang terhutang.

a. Objek Pajak

Penghasilan dari usaha yang diterima atau diperoleh wajib pajak dengan peredaran bruto tidak melebihi 4.800.000.000 (empat miliar delapan ratus juta rupiah) dalam 1 (satu) tahun pajak. peredaran bruto merupakan peredaran bruto dari usaha, termasuk dari usaha cabang. Tidak termasuk penghasilan dari jasa sehubungan dengan pekerjaan bebas.

b. Subjek Pajak

Wajib pajak orang pribadi dan badan tidak termasuk bentuk usaha tetap (BUT). Kecuali, wajib pajak yang melakukan kegiatan usaha/perdagangan menggunakan sarana/prasarana yang dapat dibongkar pasang, baik yang menetap maupun yang tidak menetap dan menggunakan sebagian atau seluruh tempat untuk kepentingan umum yang tidak diperuntukkan untuk kegiatan usaha.

c. Tarif Pajak

Atas penghasilan dari usaha yang diterima atau diperoleh Wajib Pajak dengan peredaran bruto tidak melebihi Rp4,8 miliar dalam 1 (satu) tahun pajak dikenai PPh final dengan tarif sebesar 1% (satu persen). Pajak Penghasilan terutang dihitung berdasarkan tarif 1% (satu persen) dikalikan dengan dasar pengenaan pajak,yaitu jumlah peredaran bruto setiap bulan dari setiap tempat usaha.

d. Pembayaran

Paling lambat tanggal 15 (lima belas) bulan berikutnya setelah masa pajak berakhir. SSP (Surat Setoran Pajak) berfungsi sekaligus sebagai SPT masa PPh pasal 4 ayat (2)

e. Pelaporan

Wajib pajak orang pribadi yang melakukan penyetoran, dianggap telah melakukan pelaporan SPT masa PPh berdasarkan NTPN dari bank/pos yang ditunjuk kementerian keuangan.

f. SPT (Surat Pemberitahuan) Tahunan

Dilaporkan pada kelompok penghasilan yang dikenai pajak final dan/atau bersifat final. Formulir SPT Tahunan menggunakan Form 1770 untuk Wajib Pajak orang pribadi dan 1771 untuk Wajib Pajak badan.

2.3 Kepatuhan Perpajakan Wajib Pajak

Kepatuhan menurut Kamus Umum Bahasa Indonesia berarti tunduk atau patuh pada ajaran atau aturan. Kepatuhan dalam perpajakan merupakan suatu keadaan dimana wajib pajak tunduk dan patuh dalam memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya yang diatur dalam undang-undang. Menurut Gunadi (2005) pengertian kepatuhan pajak adalah wajib pajak mempunyai kesediaan untuk memenuhi kewajiban pajaknya sesuai dengan aturan yang berlaku tanpa perlu diadakannya pemeriksaan, investigasi seksama, peringatan, atau pun ancaman dan penerapan sanksi baik hukum maupun administrasi. Sedangkan Nurmantu (2003) mendefinisikan kepatuhan perpajakan sebagai suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya.

Menurut Simon James et al (dalam Arum, 2012) kepatuhan pajak (tax compliance) adalah wajib pajak mempunyai kesediaan untuk memenuhi kewajiban pajaknya sesuai dengan aturan yang berlaku tanpa perlu diadakannya

pemeriksaan, investigasi seksama, peringatan atau ancaman, dalam penerapan sanksi baik hukum maupun administrasi.

Dalam perpajakan kita dapat memberi pengertian bahwa kepatuhan perpajakan merupakan ketaatan, tunduk dan patuh serta melaksanakan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Menurut Devano (dalam Christina dan Kepramareni, 2012) kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi perpajakannya tercermin dari situasi sebagai berikut:

- a. Wajib pajak paham atau berusaha untuk memahami semua ketentuan peraturan perundang-undangan
- b. Mengisi formulir pajak dengan lengkap dan jelas
- c. Menghitung jumlah pajak terutang dengan benar
- d. Membayar pajak yang terutang tepat pada waktunya

Compliance measurement yang diterbitkan oleh OECD (2001), membagi kepatuhan menjadi dua kategori, yaitu:

1. Kepatuhan Administratif (*administrative compliance*)

Kepatuhan administrative mencakup kepatuhan pelaporan dan kepatuhan procedural. Kepatuhan administrative adalah kepatuhan formal, yakni kepatuhan yang terikat dengan ketentuan umum dan tata cara perpajakan.

2. Kepatuhan Teknis (*technical compliance*)

Sedangkan kepatuhan teknis mencakup kepatuhan dalam penghitungan jumlah pajak yang akan dibayar oleh wajib pajak yang akan dibayar oleh wajib pajak. Kepatuhan teknis adalah kepatuhan material, yakni kepatuhan terikat dengan kebenaran pengisian SPT dalam menentukan jumlah pajak yang harus dibayar.

Kemudian merujuk pada kriteria wajib pajak patuh sesuai dengan keputusan Menteri Keuangan Nomor 235/KMK.03/2003 wajib pajak dapat ditetapkan sebagai wajib pajak patuh apabila memenuhi semua syarat sebagai berikut:

1. Tepat waktu dalam penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan dalam 2 (dua) tahun terakhir.
2. Dalam tahun terakhir penyampaian Surat Pemberitahuan Masa yang terlambat tidak lebih dari 3 masa pajak untuk setiap jenis pajak dan tidak berturut-turut.
3. Surat Pemberitahuan Masa yang terlambat itu disampaikan tidak lewat dari batas waktu penyampaian Surat Pemberitahuan Masa pajak berikutnya.
4. Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali telah memperoleh izin untuk mengangsur atau menunda pembayaran pajak dan tidak termasuk tunggakan pajak sehubungan dengan STP yang diterbitkan untuk 2 masa pajak terakhir.
5. Tidak pernah dijatuhi hukuman karena melakukan tindak pidana di bidang perpajakan dalam jangka waktu 10 tahun terakhir.
6. Dalam hal laporan keuangan diaudit oleh akuntan publik atau Badan Pengawas Keuangan dan Pembangunan harus dengan pendapat wajar tanpa pengecualian atau dengan pendapat wajar dengan pengecualian sepanjang pengecualian tersebut tidak mempengaruhi laba rugi fiskal.
7. Kecuali telah memperoleh izin untuk mengangsur atau menunda pembayaran pajak.

8. Tidak termasuk tunggakan pajak sehubungan dengan SPT yang diterbitkan untuk 2 masa pajak terakhir.

Dengan demikian kepatuhan perpajakan merupakan pemenuhan kewajiban perpajakan yang telah dilaksanakan oleh wajib pajak sesuai dengan ketentuan yang berlaku dan berdasarkan kepada Undang-Undang perpajakan.

2.4. Kualitas Pelayanan pajak

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan untuk memenuhi atau melebihi harapan pihak yang menginginkannya (Supadmi 2009). Sedangkan pelayanan merupakan suatu tindakan atau perbuatan yang ditawarkan suatu pihak kepada pihak lain, yang dapat menciptakan nilai berupa kepuasan dan memberikan manfaat (Albari, 2009). Dengan demikian secara sederhana dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan merupakan baik dan buruknya suatu pelayanan yang diberikan kepada pelanggan atau penerima jasa, dimana pelanggan atau penerima jasa menaruh harapan dan memberikan penilaian terhadap pelayanan tersebut.

Sedangkan kualitas pelayanan pada sektor perpajakan dapat diartikan sebagai baik dan buruknya pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak oleh Direktorat Jenderal Pajak untuk membantu wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya menaruh harapan tinggi terhadap kualitas pelayanan yang diberikan Direktorat Jenderal Pajak maupun pegawai pajak (fiskus). Semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan, maka akan membuat wajib pajak mempunyai sikap *cooperative* dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Pelayanan pajak termasuk dalam pelayanan publik karena:

- a. Dijalankan oleh instansi pemerintah.
- b. Bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan undang-undang
- c. Tidak berorientasi pada profit atau laba.

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, perlu diperhatikan dan diterapkan prinsip pelayanan publik (Andriani, 2012), yaitu:

1. Kesederhanaan, Prosedur dilakukan dengan mudah, lancar, tepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan dilaksanakan oleh masyarakat.
2. Kejelasan, yang meliputi Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik, Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran serta unit kerja pejabat yang berwenang bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan, persoalan atau sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik.
3. Kepastian waktu, Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
4. Akurasi, Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat, dan sah.
5. Keamanan, Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
6. Tanggung jawab, Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
7. Kelengkapan sarana dan prasarana, Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk

penyediaan sarana teknologi, telekomunikasi dan informatika (telematika).

8. Kemudahan Akses, Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.
9. Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan, Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
10. Kenyamanan, Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

Apabila pelayanan dari suatu instansi tidak memenuhi harapan pelanggan, berarti jasa pelayanan yang diberikan tidak berkualitas. Jika proses tidak memenuhi harapan pelanggan, seperti berbelit-belit, rumit dan sulit dimengerti oleh pelanggan berarti mutu pelayanan yang diberikan masih kurang. Pelayanan kepada pelanggan dikatakan bermutu apabila telah memenuhi atau melebihi harapan pelanggan atau semakin kecil kesenjangan antara pemenuhan janji dengan harapan pelanggan maka akan semakin mendekati ukuran bermutu (Arabella,2012).

Menurut Zeithaml (1990) (dalam Arabella, 2012) terdapat lima dimensi yang dapat digunakan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan, yaitu sebagai berikut:

1. Keandaalan (*Reliability*)

merupakan kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Harus sesuai dengan harapan pelanggan, seperti kinerja yang tepat waktu, pelayanan tanpa kesalahan, sikap simpatik dan tingkat akurasi yang tinggi.

2. Ketanggapan (*Responsiveness*)

suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsive*) dan tepat kepada pelanggan dengan penyampaian informasi yang jelas.

3. Jaminan dan kepastian (*Assurance*)

Yaitu pengetahuan, kesopan santunan dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya pelanggan terhadap perusahaan. Terdiri dari komponen Komunikasi (*Communication*), Kredibilitas (*Credibility*), keamanan (*Security*), kompetensi (*Competence*) dan sopan santun (*Courtesy*).

4. Empati (*Emphaty*)

Memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan pelanggan dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki suatu pengertian dan pengetahuan mengenai pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan

secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.

5. Bukti langsung (*Tangibles*)

Yaitu kemampuan perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya pada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa.

Dengan demikian pelayanan pajak yang berkualitas adalah pelayanan yang mampu memberikan kepuasan kepada wajib pajak dan tetap dalam batas memenuhi standar pelayanan yang dapat dipertanggung jawabkan serta harus dilakukan secara terus menerus.

2.5. Sanksi Perpajakan

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, sanksi merupakan suatu alat terakhir atau benteng hukum yang digunakan fiskus agar norma perpajakan dipatuhi. Menurut Mardiasmo (2011) sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/dipatuhi, dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah (*preventif*) agar Wajib Pajak tidak melanggar norma perpajakan. Sanksi perpajakan dikenakan kepada wajib pajak yang tidak patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Sanksi merupakan suatu hukuman yang diberikan karena adanya pelanggaran yang dilakukan. Biasanya sanksi dibuat sebagai sikap pencegahan atau *preventive* agar masyarakat dalam hal ini wajib pajak tunduk dan patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

Sanksi perpajakan terjadi karena terdapat pelanggaran terhadap peraturan perundang undangan perpajakan dimana semakin besar kesalahan yang dilakukan seorang wajib pajak, maka sanksi yang diberikan juga akan semakin berat (Resmi, 2008). Contoh pelanggaran yang sering dilakukan adalah keterlambatan dalam membayar pajak, kurang bayar dan kesalahan dalam mengisi SPT.

2.5.1. Jenis Sanksi Perpajakan

Menurut undang undang no 28 tahun 2007 sanksi perpajakan terdiri atas 2 jenis yaitu :

1. Sanksi Administrasi

Merupakan pembayaran kerugian kepada negara, khususnya berupa denda, bunga dan kenaikan. Landasan hukum mengenai sanksi administrasi diatur dalam masing-masing pasal UU KUP, diatur dengan tegas mengenai hak dan kewajiban wajib pajak dan hak kewajiban fiskus, dalam rangka penegakan hukum pajak. Sanksi administrasi dapat dijatuhkan apabila wajib pajak melakukan pelanggaran terutama atas kewajiban perpajakan yang telah ditentukan.

2. Sanksi Pidana

Pengenaan sanksi pidana merupakan upaya terakhir untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak, Sanksi pidana yang diberikan dapat berupa siksaan atau kurungan. Namun, bagi wajib pajak yang untuk pertama kalinya melakukan pelanggaran tidak dikenakan sanksi pidana.

Menurut Yadnyana (2009) Pandangan tentang sanksi perpajakan tersebut diukur dengan indikator sebagai berikut:

1. Sanksi administratif yang dikenakan bagi pelanggar aturan pajak cukup berat.

2. Sanksi pidana yang dikenakan bagi pelanggar aturan pajak cukup berat.
3. Pengenaan sanksi yang cukup berat merupakan salah satu sarana untuk mendidik Wajib Pajak.
4. Sanksi pajak harus dikenakan kepada pelanggarnya tanpa terkecuali.
5. Pengenaan sanksi atau pelanggaran pajak dapat dinegosiasikan.

Sanksi perpajakan yang diatur dalam UU KUP merupakan upaya pemerintah untuk mengingatkan wajib pajak akan tanggungjawab perpajakannya dan agar dalam memenuhi kewajiban perpajakannya wajib pajak dapat bersikap jujur dan *cooperative*. Sanksi perpajakan juga diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak yang terutang secara sukarela.

2.6 Biaya Kepatuhan

Menurut Massofa (dalam Ghisela, 2014) Salah satu faktor yang juga ikut menentukan tinggi rendahnya kepatuhan wajib pajak adalah besarnya biaya-biaya yang harus dikeluarkan oleh wajib pajak tersebut, yang disebut dengan *compliance cost*. Semua biaya baik secara fisik maupun psikis yang harus dipikul oleh wajib pajak untuk memenuhi kewajibannya merupakan *compliance cost* (Nurmantu, 2008).

Sanford (1993) mengatakan biaya kepatuhan adalah adalah biaya yang dikeluarkan oleh wajib pajak dalam rangka memenuhi persyaratan perpajakan yang dikenakan pada mereka oleh hukum dan otoritas tertentu. Pendapatan, atas pembayaran aktual pajak dan atas biaya distorsi yang melekat pada sifat pajak.

Jhon L. Turner et all (dalam Siti Kurnia Rahayu, 2010) menyatakan biaya kepatuhan adalah biaya yang dikenakan terhadap wajib pajak, diluar pajak itu sendiri. Misalnya, biaya belajar tentang pajak, pengarsipan, mempersiapkan

berkas pajak, membuat kesepakatan dengan auditor, menengahi kesalahpahaman yang terjadi dengan pejabat perpajakan dan sebagainya.

Dari kedua definisi diatas, maka dapat disimpulkan bahwa biaya kepatuhan adalah keseluruhan biaya-biaya yang dikeluarkan oleh wajib pajak dalam memenuhi persyaratan perpajakannya.

Sandford (1993) menyatakan bahwa ada tiga macam biaya pajak (*cost of taxation*) yang terdiri dari *sacrifice of income*, *distortion cost* dan *running cost*. Menurut sandford, *sacrifice income* adalah pengorbanan Wajib Pajak yang menggunakan sebagian penghasilan atau uang dan hartanya untuk membayar pajak. *Distortion cost* adalah biaya yang timbul sebagai akibat perubahan-perubahan dalam proses produksi dan faktor produksi karena adanya pajak tersebut yang dapat menyebabkan perubahan pola perilaku ekonomi (sebagai contoh adalah pajak yang dapat menyebabkan disinsentif bagi individu dan badan usaha dalam berkonsumsi dan memproduksi), dan *running cost* yang di artikan oleh sanford sebagai biaya biaya yang tidak akan ada jika sistem perpajakan tidak ada, yang terdiri dari *administrative cost* (biaya biaya yang dikeluarkan oleh pemerintah sehubungan dengan penyelenggaraan sistem perpajakan nasional) dan *compliance cost* (biaya biaya yang dikeluarkan oleh wajib pajak dalam rangka melakukan pemenuhan kewajiban pajak).

2.6.1 Jenis Biaya Kepatuhan

Menurut Sanford (dalam Arabella ,2012), biaya kepatuhan pajak terbagi 3 yaitu *direct money cost*, *time cost* dan *psychological cost*.

a. Direct Money Cost

Direct money cost adalah biaya biaya *cash money* atau uang tunai yang dikeluarkan oleh wajib pajak dalam rangka pemenuhan kewajiban pajak, seperti pembayaran kepada konsultan pajak dan biaya perjalanan ke bank atau KPP untuk melakukan penyetoran pajak. Menurut Guyton (2003), sistem pemungutan pajak self assesment mengakibatkan biaya tambahan diluar pajak bagi wajib pajak terkait dengan pemenuhan kewajiban pajak yang dilakukan.

b. Time cost

Time cost adalah waktu yang terpakai oleh wajib pajak dalam melakukan pemenuhan kewajiban pajak, antara lain waktu yang digunakan untuk membaca Formulir SPT dan buku petunjuknya, waktu yang digunakan untuk berkonsultasi dengan akuntan atau konsultan pajak dalam mengisi SPT, dan waktu yang digunakan untuk pergi dan pulang ke kantor pajak.

c. Psychological cost

Meliputi ketidakpuasan, rasa frustrasi, serta keresahan Wajib Pajak dalam berinteraksi dengan sistem dan otoritas pajak. Pendapat senada disampaikan Sanford (1993) yang mengatakan bahwa psychological cost adalah rasa stress dan berbagai rasa takut atau cemas karena melakukan upaya penggelapan pajak (*tax evasion*). Pada penelitian ini Psychological cost tidak digunakan karena memiliki sifat yang berbanding terbalik dengan *direct money cost* dan *time cost*.

Dalam rangka menciptakan sistem perpajakan nasional yang kodusif maka DJP harus menekan biaya biaya yang dikeluarkan oleh wajib pajak dalam rangka pemenuhan kewajiban pajak(yang disebut dengan compliance cost atau biaya transaksi penghitungan pajak), dengan tidak memberatkan wajib pajak dan tidak

menghambat wajib pajak dalam melakukan pemenuhan kewajiban perpajakannya, sehingga apabila biaya biaya yang dikeluarkan oleh wajib pajak dalam rangka pemenuhan kewajiban pajak tersebut tidak memberatkan wajib pajak dan tidak menghambat wajib pajak dalam melakukan pemenuhan kewajiban perpajakannya maka penerimaan pajakpun akan berjalan dengan lancar (Nurmantu, 2008). Selanjutnya menurut nurmantu bahwa tinggi rendahnya tingkat pembebanan compliance cost atau biaya transaksi penghitungan pajak tersebut dapat mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak yang pada akhirnya juga berpengaruh terhadap tingkat penerimaan pajak (Nurmantu, 2008)

2.7. Penelitian Terdahulu

Dalam melakukan penelitian ini penulis berpedoman kepada penelitian-penelitian sebelumnya, Adapun penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti sebelumnya yang di publikasikan dalam bentuk jurnal dan penelitian yang dijadikan referensi oleh penulis, antara lain adalah:.

Arum (2012) melakukan penelitian mengenai pengaruh kesadaran wajib pajak, pelayanan fiskus dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang melakukan kegiatan usaha dan pekerjaan bebas di kabupaten Cilacap. tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh kesadaran wajib pajak, pelayanan fiskus dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang melakukan kegiatan usaha dan pekerjaan bebas. Variabel bebas yang digunakan adalah kesadaran wajib pajak, pelayanan fiskus dan sanksi pajak, variabel terikat yang digunakan adalah kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Pengambilan sampel dilakukan dengan metode *simple random sampling* dengan model analisis *analisis regresi linear berganda*. Berdasarkan hasil analisis

yang dilakukan maka diperoleh kesimpulan bahwa kesadaran wajib pajak, pelayanan fiskus, dan sanksi pajak memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Ni Ketut Muliari (2011) melakukan penelitian tentang pengaruh persepsi tentang sanksi perpajakan dan kesadaran wajib pajak pada kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur. Tujuan penelitian adalah untuk menguji pengaruh persepsi tentang sanksi perpajakan dan kesadaran wajib pajak pada kepatuhan pelaporan wajib pajak. Variabel bebas yang digunakan adalah sanksi perpajakan dan kesadaran wajib pajak, variabel terikat yang digunakan adalah kepatuhan pelaporan wajib pajak. Pengambilan data primer dilakukan melalui kuisioner dengan teknik *sampling simple random sampling* dan model analisis *analisis regresi linear berganda*. Penelitian tersebut menunjukkan persepsi tentang sanksi perpajakan dan kesadaran wajib pajak pada kepatuhan pelaporan wajib pajak berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi di KPP Denpasar timur.

Arabella(2012) melakukan penelitian mengenai pengaruh kualitas pelayanan, sanksi perpajakan dan biaya kepatuhan terhadap kepatuhan wajib pajak usaha kecil menengah. tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan, sanksi perpajakan dan biaya kepatuhan pajak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak baik secara simultan maupun secara parsial. Variabel bebas yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan, sanksi perpajakan dan biaya kepatuhan pajak, variabel terikat yang digunakan adalah kepatuhan wajib pajak. Pengambilan data primer

dilakukan dengan metode survey kuisioner yang disebarakan pada responden yang terdaftar pada Dinas Koperasi dan UMKM jawa timur dan menggunakan model analisis regresi linear berganda. Dari penelitian tersebut diperoleh hasil bahwa kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak UMKM. Semakin baik kualitas pelayanan petugas pajak dan semakin berat sanksi perpajakan yang dikenakan pada Wajib Pajak UMKM maka akan meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak UMKM. Di samping itu, biaya kepatuhan pajak berpengaruh negatif terhadap kepatuhan Wajib Pajak UMKM. Semakin besar biaya kepatuhan pajak maka kepatuhan Wajib Pajak UMKM akan menurun.

Choiriatuz Zahida (2010) melakukan penelitian mengenai pengaruh tingkat pemahaman, kepatuhan dan ketegasan sanksi perpajakan terhadap kewajiban perpajakan pengusaha kecil menengah (UKM) di Wilayah Jakarta Selatan. Tujuan penelitian ini adalah untuk menguji pengaruh tingkat pemahaman, kepatuhan dan ketegasan sanksi perpajakan terhadap kewajiban perpajakan pengusaha ukm. Variabel bebas yang digunakan adalah tingkat pemahaman, kepatuhan dan ketegasan sanksi perpajakan, variabel terikat yang digunakan adalah kewajiban perpajakan wajib pajak. Pengambilan sampel dilakukan dengan metode *convienence sampling* dengan menggunakan data primer yang dikumpulkan melalui kuisioner, model analisis yang digunakan *analisis regresi linear berganda*. Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan maka diperoleh kesimpulan bahwa kesadaran wajib pajak, pelayanan fiskus, dan sanksi pajak memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kewajiban perpajakan pengusaha ukm baik secara bersama-sama maupun terpisah.

Wanda Latuperissa (2009) melakukan penelitian mengenai pengaruh persepsi wajib pajak orang pribadi atas pengenaan sanksi perpajakan terhadap meminimalisasikan *tax evasion* pada kantor pelayanan pajak pratama Bandung karees. Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui pengaruh persepsi wajib pajak orang pribadi atas pengenaan sanksi perpajakan, tingkat *tax evasion* wajib pajak orang pribadi, dan pengaruh persepsi wajib pajak orang pribadi atas pengenaan sanksi perpajakan terhadap *tax evasion*. Variabel bebas yang digunakan adalah persepsi tentang sanksi perpajakan dan variabel terikat yang digunakan adalah minimalisasi tindakan *Tax evasion*. Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah deskriptif analisis kuantitatif, dimana data primer dikumpulkan melalui kuisioner secara random dan menggunakan analisis korelasi *Rank Spearman Brown* dan analisis regresi sederhana. Peneliti ini memperoleh hasil adanya pengaruh yang positif antara persepsi wajib pajak orang pribadi terhadap adanya sanksi perpajakan terhadap meminimalisasikan *tax evasion*.

Ferry D. Prasetyo (2006) melakukan penelitian tentang faktor-faktor yang mempengaruhi pemilik usaha kecil menengah dalam pelaporan kewajiban perpajakan di daerah Jogjakarta. Analisis data yang dilakukan adalah teknik analisis regresi linear berganda. Variabel bebas yang digunakan adalah pengetahuan wajib pajak tentang pajak, pemahaman wajib pajak terhadap peraturan perpajakan, manfaat pajak yang dirasakan wajib pajak, dan sifat optimis wajib pajak terhadap pajak, variabel terikat yang digunakan adalah kesadaran perpajakan wajib pajak. Penelitian ini menunjukkan hasil bahwa pengetahuan wajib pajak tentang pajak, pemahaman wajib pajak terhadap peraturan perpajakan,

manfaat pajak yang dirasakan wajib pajak, dan sifat optimis wajib pajak terhadap pajak berpengaruh positif terhadap kesadaran perpajakan wajib pajak .

Rahmat Susanto (2012) melakukan penelitian mengenai pengaruh biaya kepatuhan dan penagihan pajak terhadap penerimaan pajak pada kantor pelayanan pajak pratama Kanwil Jawa Barat 1. Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui pengaruh biaya kepatuhan dan penagihan pajak terhadap penerimaan pajak. Variabel bebas yang digunakan adalah biaya kepatuhan dan penagihan pajak, sedangkan variabel terikat yang digunakan adalah penerimaan pajak. Metode penelitian menggunakan metode deskriptif kuantitatif dan verifikatif dengan pengambilan data primer menggunakan kuisioner dan menggunakan model analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian Rahmat Susanto menunjukkan bahwa biaya kepatuhan pajak berpengaruh signifikan terhadap penerimaan pajak yaitu semakin tinggi biaya kepatuhan maka penerimaan pajak akan semakin rendah, sedangkan untuk penagihan pajak berpengaruh signifikan terhadap penerimaan pajak di 10 KPP di wilayah Jawa Barat 1.

Ghisela Sucianalasari (2014) melakukan penelitian mengenai pengaruh sistem administrasi pajak modern dan biaya kepatuhan wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak (studi kasus pada wajib pajak orang pribadi KPP pratama Bandung Karees). Tujuan penelitian ini adalah untuk menguji apakah sistem administrasi pajak modern dan biaya kepatuhan wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Variabel bebas yang digunakan adalah sistem administrasi modern dan biaya kepatuhan, sedangkan variabel terikatnya adalah kepatuhan wajib pajak. Metode penelitian yang digunakan deskriptif kualitatif dan verifikatif dan menggunakan metode explanatory survey. Hasil penelitian ini menunjukkan

bahwa sistem pajak modern berpengaruh signifikan dan memiliki hubungan positif dengan kepatuhan wajib pajak, sedangkan biaya kepatuhan berpengaruh signifikan dan memiliki hubungan negatif dengan kepatuhan wajib pajak.

Untuk lebih jelasnya mengenai variabel dan model analisis yang digunakan oleh peneliti-peneliti diatas dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 2.1
Ringkasan Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Variabel yang di teliti	Model Analisis	Hasil
1	Arum (2010)	Pengaruh kesadaran wajib pajak, pelayanan fiskus, dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang melakukan kegiatan usaha dan pekerjaan bebas	Kesadaran wajib pajak(x1), pelayanan fiskus (X2) dan sanksi perpajakan(X3)	Analisi regresi linear berganda	Diperoleh hasil bahwa pelayanan fiskus dan sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.
2	Wanda Latuperissa (2009)	Pengaruh persepsi wajib pajak orang pribadi atas pengenaan sanksi perpajakan terhadap meminimalisasikan tindakan <i>tax evasion</i> pada KPP Pratama Bandung karees.	Persepsi wajib pajak orang pribadi atas sanksi perpajakan dan tindakan <i>tax evasion</i>	Linear sederhana	Pengaruh positif persepsi wajib pajak orang pribadi atas sanksi perpajakan terhadap meminimalisasikan tindakan <i>tax evasion</i>
3	Ni Ketut Muliari (2011)	Pengaruh persepsi tentang sanksi perpajakan dan kesadaran wajib pajak pada kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi di kantor pelayanan pajak pratama Denspasar Timur	Sanksi perpajakan, kesadaran wajib pajak dan kepatuhan pelaporan wajib pajak	Regresi linear berganda	Pengaruh persepsi tentang sanksi perpajakan dan kesadaran wajib pajak pada kepatuhan pelaporan wajib pajak berpengaruh secara positif dan signifikan
4	Arabella ontari (2012)	pengaruh kualitas pelayanan, sanksi perpajakan dan biaya kepatuhan terhadap kepatuhan wajib pajak	Kualitas pelayanan (X1), sanksi perpajakan(X2), biaya kepatuhan	Regresi linear berganda	Faktor kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap

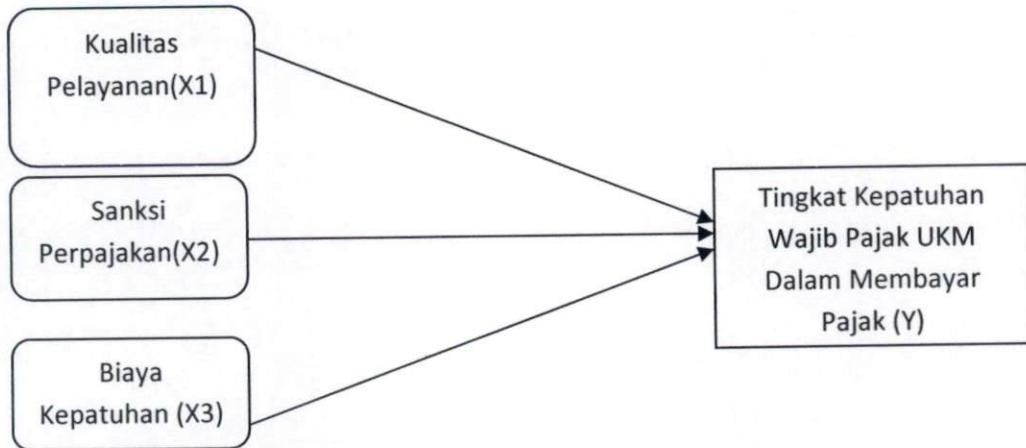
		usaha kecil menengah.	(X3)		kepatuhan wajib pajak, sedangkan biaya kepatuhan pajak berpengaruh negatif terhadap kepatuhan wajib pajak.
5	Ferry Dwi Prasetyo (2006)	Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi Pemilik usaha kecil menengah dalam Pelaporan kewajiban perpajakan di daerah Jogjakarta	Pengetahuan WP tentang Pajak (X1) Pemahaman WP terhadap Peraturan Perpajakan (X2) Manfaat Pajak yang dirasakan WP (X3) Sikap Optimis WP terhadap Pajak (X4) Kesadaran Perpajakan WP (Y)	regresi linear berganda	Faktor pengetahuan WP, faktor pemahaman WP, faktor manfaat, faktor sikap optimis tentang pajak mempunyai pengaruh positif terhadap kesadaran WP dalam memenuhi kewajiban perpajakannya
6	Rahmat susanto (2012)	Pengaruh biaya kepatuhan dan penagihan pajak terhadap penerimaan pajak di KPP paratama Kanwil Jawa barat 1	Biaya kepatuhan (X1) Penagihan pajak (X2)	Regresi linear berganda	Faktor biaya kepatuhan berpengaruh signifikan dan memiliki hubungan negatif dengan penerimaan pajak, penagihan pajak berpengaruh signifikan dan berhubungan positif dengan penerimaan pajak di 10 KPP di wilayah jawa barat 1
7	Gishela Suciana lasari (2014)	Pengaruh sistem administrasi pajak modern dan biaya kepatuhan terhadap kepatuhan wajib pajak(studi kasus pada wajib pajak orang pribadi KPP pratama Bandung karees)	Sistem administrasi pajak (X1), Kualitas Biaya kepatuhan pajak (X2)	<i>Pearson correlation</i> , <i>Spearman</i> , <i>PLS SEM</i> dan <i>pengujian hipotesis</i>	Sistem administrasi modern berpengaruh signifikan dan berhubungan positif dengan kepatuhan wajib pajak, sedangkan biaya kepatuhan pajak berpengaruh signifikan dengan hubungan yang negatif dengan kepatuhan wajib pajak.
8	Choiriy	Pengaruh tingkat	Tingkat	Regresi	Tingkat

	atuz Zahida h(2010)	pemahaman, kepatuhan dan ketegasan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak usaha kecil menengah(UKM) di wilayah Jakarta selatan.	pemahaman, kepatuhan dan ketegasan sanksi perpajakan	linear berganda	pemahaman berpengaruh negatif terhadap kepatuhan semntara kepatuhan dan ketegasan sanksi memiliki pengaruh yang positif terhadap kepatuhan wajib pajak.
--	---------------------------	--	---	--------------------	--

Variabel bebas dalam penelitian ini, peneliti mengambil dari variabel bebas yang digunakan pada penelitian Arabella (2012) dengan tujuan agar dapat dijadikan pembanding terhadap hasil penelitian ini. Sedangkan untuk metode pengumpulan data, mengingat adanya keterbatasan waktu, biaya dan tenaga yang peneliti miliki, peneliti berpedoman kepada penelitian yang dilakukan Choiriyatuz Zahida yaitu menggunakan metode *convenience sampling*, dimana *convenience sampling* adalah metode pemilihan sampel berdasarkan kemudahan. Metode ini memilih sampel dari elemen populasi yang datanya mudah diperoleh peneliti. Sedangkan untuk model analisis peneliti menggunakan *analisis regresi linear berganda* karena jumlah variabel bebas dalam penelitian ini lebih dari dua variabel.

2.8. Kerangka Pemikiran dan Hipotesis

Gambar 1
Kerangka Pemikiran



Berdasarkan teori-teori dan penelitian-penelitian terdahulu maka penulis menyimpulkan hipotesis sebagai berikut :

Ha1 : *Kualitas Pelayanan* berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Usaha Kecil Menengah dalam membayar pajak.

Ha2 : *Sanksi Perpajakan* berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Usaha Kecil Menengah dalam membayar pajak.

Ha3 : *Biaya Kepatuhan pajak* berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak Usaha Kecil Menengah dalam membayar pajak.

Ha4: *Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan dan Biaya Kepatuhan Pajak* secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak Usaha Kecil menengah (UKM) dalam membayar pajak di Kota Padang.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Desain penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif yaitu penelitian yang bertujuan untuk menggambarkan dan menguji secara empiris pengaruh variabel bebas, yaitu kualitas pelayanan, sanksi perpajakan dan biaya kepatuhan pajak dengan variabel terikat yaitu kepatuhan wajib pajak usaha kecil menengah (UKM). Penelitian ini dilakukan di Kota Padang.

3.2. Populasi dan Sampel

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2010). Populasi yang diambil dalam penelitian ini adalah wajib pajak Usaha Kecil Menengah (UKM) di Kota Padang.

Sampel pada penelitian ini adalah wajib pajak usaha kecil menengah (UKM) di kota padang yang telah memiliki nomor pokok wajib pajak (NPWP). Pengambilan sampel dilakukan dengan metode *Convenience Sampling*. *Convenience Sampling* adalah metode pemilihan sampel berdasarkan kemudahan, dimana metode ini memilih sampel dari elemen populasi yang datanya mudah diperoleh peneliti. Elemen populasi yang dipilih sebagai subyek sampel adalah tidak terbatas sehingga peneliti memiliki kebebasan untuk memilih sampel dengan cepat (Nur Indriantoro dan Bambang Supomo, 2002).

Menurut Roscoe (dalam Sugiyono, 2010) penelitian yang akan melakukan analisis dengan multivariate (korelasi atau regresi ganda misalnya), maka jumlah anggota sampel minimal 10 kali dari jumlah variabel yang diteliti. Maka jumlah sampel yang akan diteliti minimal 40 responden (4 variabel).

3.3. Jenis dan Sumber Data

Dalam memperoleh data-data pada penelitian ini peneliti menggunakan dua cara yaitu penelitian lapangan (*field research*) sebagai data primer dan penelitian kepustakaan (*library research*) sebagai data sekunder. Penelitian lapangan (*field research*), yaitu pengumpulan data primer dengan cara memberikan secara langsung kuisioner kepada responden yang menjadi sampel pada penelitian. Penelitian Kepustakaan (*Library Research*), merupakan cara untuk mengolah data sekunder yang dapat mendukung data primer yang diperoleh selama penelitian serta menunjang pembahasan identifikasi masalah. Penulis melakukan studi kepustakaan dengan mempelajari dan menelaah literatur yang ada kaitannya dengan objek penelitian ini.

3.4. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan dengan cara survey kuisioner yaitu teknik pengumpulan data melalui pemberian daftar pertanyaan secara tertutup dan dilengkapi beberapa alternatif jawaban kepada responden. Jika memungkinkan responden diminta langsung untuk mengisi kuesioner pada hari dimana peneliti mendatangi responden. Dengan tujuan jika ada pertanyaan kuesioner yang kurang dimengerti oleh responden maka peneliti bisa menjelaskan secara langsung. Namun jika tidak memungkinkan maka kuesioner bisa di tinggalkan pada

responden dan memberi beberapa hari untuk mengisi sebelum kuesioner tersebut di minta kembali.

3.5. Definisi operasional dan pengukuran variabel

3.5.1. Definisi Operasional

Penelitian ini mempunyai operasional variabel yang digunakan yaitu variabel bebas (X) dan variabel terikat (Y), antara lain:

a. Kualitas Pelayanan (x1)

Yaitu segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh Kantor Pelayanan Pajak Pratama Padang sebagai upaya pemenuhan kebutuhan wajib pajak dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundang-undangan yang mana bertujuan untuk menjaga kepuasan wajib pajak.

b. Sanksi Perpajakan (x2)

Sanksi perpajakan timbul karena adanya pelanggaran terhadap peraturan dan undang-undang perpajakan yang berlaku. Sehingga apabila terjadi pelanggaran maka wajib pajak akan dihukum dengan indikasi kebijakan perpajakan dan undang-undang pajak yang berlaku.

c. Biaya Kepatuhan Pajak (x3)

Yaitu biaya yang dikeluarkan oleh wajib pajak dalam rangka pemenuhan kewajiban perpajakannya. Indikator variabel ini adalah *direct money cost*, *time cost*, *psyhycological cost*.

d. Kepatuhan Wajib Pajak (Y)

Kepatuhan pajak dalam hal ini diartikan bahwa wajib pajak mempunyai kesediaan untuk memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai aturan yang berlaku tanpa perlu diadakan pemeriksaan, investigasi, seksama, peringatan ataupun ancaman dan penerapan sanksi baik hukum maupun administrasi.

3.5.2. Pengukuran Variabel

1. Pengukuran Variabel Bebas

Variabel bebas merupakan variabel independen atau 'X'. Yaitu, variabel stimulus atau variabel yang dapat mempengaruhi variabel lain. Pengukuran variabel kualitas pelayanan(X1) menggunakan 5 (Lima) indikator yaitu sarana dan prasarana, daya tanggap, keandalan, jaminan atau kepastian dan sikap empati. Sanksi perpajakan (X2) dalam hal ini diukur dengan 3 (tiga) indikator, yaitu pelaksanaan sanksi/denda, kewajaran sanksi/denda, sikap terhadap sanksi. Variabel Biaya Kepatuhan Pajak diukur dengan 2 (Dua) indikator, yaitu biaya perjalanan yang dikeluarkan wajib pajak (*direct money cost*) dan waktu yang terbuang untuk prosedur perpajakan (*time cost*).

2 Pengukuran Variabel Terikat

Variabel terikat merupakan variabel dependen atau 'Y'. Yaitu, variabel yang memberikan reaksi atau respon jika dihubungkan dengan variabel bebas. Dalam hal ini variabel terikatnya adalah kepatuhan wajib pajak. Variabel ini diukur dengan 3 (tiga) indikator yaitu membayar pajak terutang, membayar pajak secara tepat waktu, membayar pajak secara sukarela.

3.6. Instrumen Penelitian

Penelitian ini menggunakan instrumen berupa kuesioner. Kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini merupakan adaptasi dan modifikasi dari penelitian penelitian sebelumnya.

Tabel 3.1
Daftar Variabel Kuesioner yang Diadopsi dari Peneliti Sebelumnya

No	Nama Peneliti	Tahun	Jenis Variabel	Keterangan
1	Lasmauli Nurita Manalu	2012	X_1	Kualitas Pelayanan Pajak
2	Wanda Latuperissa	2009	X_2	Sanksi Perpajakan
3	Arrabela F Oentari	2013	X_3	Biaya kepatuhan Pajak
4	Jatmiko	2006	y	Kepatuhan Wajib Pajak

Kuesinoer akan dibagi menjadi 2 bagian yaitu bagian profil responden yang berisi pertanyaan yang bersifat umum untuk responden yang akan digunakan untuk membuat deskripsi responden. Bagian kedua berisikan daftar Pertanyaan yang berkaitan dengan variabel-variabel yang akan diukur, yaitu kualitas pelayanan, sanksi perpajakan, biaya kepatuhan pajak dengan kepatuhan wajib pajak. Bagian ini berisikan beberapa pertanyaan yang akan mewakili variabel yang ingin di uji, yaitu sebagai berikut:

Tabel 3.2
Tabel Operasional Variabel Penelitian

N o.	Variabel	Sub Variabel	Indikator	Sumber
1	Kualitas Pelayanan (X1)	1. Sarana Prasarana 2. Daya tanggap 3. Keandalan 4. Jaminan 5. Empati	1. Kebersihan dan kenyamanan gedung KPP 2. Petugas KPP cepat menangani masalah 3. Petugas KPP selalu tepat waktu 4. Wajib pajak mengerti dengan penjelasan petugas KPP	Nurita (2012),

			5. Menjaga kerahasiaan wajib pajak 6. Memberikan perhatian yang tulus terhadap masalah-masalah wajib pajak 7. Petugas memberikan perhatian yang sama untuk setiap wajib pajak	
2.	Sanksi Perpajakan	1. Pelaksanaan sanksi/Denda 2. Kewajaran Sanksi/Denda 3. Sikap terhadap sanksi/denda	1. Sanksi denda dan sanksi administrasi memberatkan 2. Keterlambatan membayar pajak terutang tidak perlu dikenakan denda 3. Jika ditemukan pajak kurang bayar maka akan langsung dikenakan denda 4. Mendukung sanksi denda yang diberlakukan 5. Jumlah kekurangan pajak dalam SKPKB dan STP akan ditambahkan dgn sanksi 6. Sanksi/denda akan membuat wajib pajak patuh 7. Sanksi pajak sangat diperlukan agar tercipta kedisiplinan	Latuperissa (2009)
3.	Biaya Kepatuhan	1. Direct money cost. 2. Time Cost.	1. Biaya perjalanan ke kantor pajak/bank signifikan. 2. Biaya perjalanan untuk melaporkan SPT signifikan. 3. Biaya untuk menyimpan semua	Arrabela (2012)

			<p>dokumen pajak signifikan.</p> <p>4. Banyak waktu yang diperlukan untuk memahami dokumen pajak.</p> <p>5. Mengisi lembar SPT yang banyak akan membuang waktu</p> <p>6. Mengikuti penyuluhan pajak menyita banyak waktu</p> <p>7. Petugas pajak yg yg datang ke tempat wp dapat meringankan biaya yang dikeluarkan wajib pajak.</p>	
4.	Kepatuhan Wajib pajak	<p>1. Membayar pajak terutang.</p> <p>2. Membayar pajak tepat waktu.</p> <p>3. Membayar pajak sukarela.</p>	<p>1. Mendaftarkan diri untuk memperoleh NPWP</p> <p>2. Paham dengan UU perpajakan</p> <p>3. Selalu mengisi formulir pajak dengan benar</p> <p>4. Menghitung pajak dengan benar</p> <p>5. Tepat waktu dalam membayar pajak</p> <p>6. Membayar pajak tanpa ada paksaan</p> <p>7. tidak pernah terlambat dalam penyampaian SPT</p>	Jatmiko (2006)

Skala yang digunakan dalam mengukur variabel dependen dan independen adalah skala likert (*Likert Scale*). Skala likert bertujuan untuk menelaah seberapa kuat subjek setuju atau tidak setuju. Pada metode ini, responden diminta untuk menjawab pertanyaan yang diberikan dan jawaban dibagi menjadi 5 (lima) poin,

yaitu: “Sangat Tidak Setuju” (STS), “Tidak Setuju” (TS), “Netral” (N), “Setuju” (S), “Sangat Setuju” (SS).

Dari kategori-kategori tersebut peneliti memberi nilai jawaban dari masing-masing pertanyaan sebagai berikut:

Tabel 3.3
Skala Likert

No	Jenis Jawaban	Bobot
1	SS = Sangat Setuju	5
2	S = Setuju	4
3	R = Ragu-Ragu	3
4	TS = Tidak Setuju	2
5	STS = Sangat Tidak Setuju	1

3.7. Metode Olah Data dan Analisis Data

Pengolahan data adalah suatu proses dalam memperoleh data ringkasan atau angka ringkasan dengan menggunakan cara-cara atau rumus-rumus tertentu. Pengolahan data bertujuan mengubah data mentah dari hasil pengukuran menjadi data yang lebih halus sehingga memberikan arah untuk pengkajian lebih lanjut (Sudjana, 2001: 2008). Pengolahan data dalam penelitian ini menggunakan bantuan komputasi program SPSS (*Statistical Product and Service Solution*) karena program ini memiliki kemampuan analisis statistik cukup tinggi serta sistem manajemen data pada lingkungan grafis menggunakan menu-menu deskriptif dan kotak-kotak dialog sederhana, sehingga mudah dipahami cara pengoperasiannya (Sugianto, 2007: 1).

Statistik deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk

umum atau generalisasi(Sugiyono,2011) dengan kata lain, kesimpulan yang ditemukan nantinya hanya berlaku untuk sampel yang diambil.

3.7.1. Uji Kualitas Data

Data-data yang digunakan dalam penelitian ini harus terlebih dahulu dilakukan uji validitas dan uji reliabilitas. Tujuannya adalah untuk mengetahui sejauh mana penelitian ini dapat terus dan layak untuk dilakukan penelitian lebih lanjut.

a. Uji Validitas

Uji Validitas dilakukan untuk memastikan bahwa masing masing item dalam instrumen penelitian mampu mengukur variabel yang ditetapkan dalam penelitian ini. Sebuah instrumen dikatakan valid jika mampu mengukur apa yang diinginkan dan mengungkapkan data variabel yang diteliti (Ghozali, 2005). Validitas variabel dapat dilihat dari *total item corrected* pada tabel uji reliabilitas. Kriteria yang digunakan valid atau tidak valid adalah jika korelasi antara skor masing masing butir pertanyaan dengan signifikansi 5% atau 0,05 lebih besar dari r_{tabel} yang diperoleh.

a. Uji Reliabilitas

Keandalan (*reliability*) suatu pengukuran menunjukkan sejauh mana pengukuran tersebut tanpa bias (bebas kesalahan-*error free*). Karena hal itu menjamin pengukuran yang konsisten lintas waktu dan lintas beragam *item* dalam instrumen (Sekaran 2006:40). Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Uji reliabilitas digunakan untuk mengukur bahwa variabel yang digunakan

benar-benar bebas dari kesalahan sehingga menghasilkan hasil yang konsisten meskipun diuji berkali-kali. Perhitungan reliabilitas dilakukan dengan metode Cronbach Alpha dengan bantuan SPSS 16.0. Jika hasil dari Cronbach Alpha di atas 0,60 maka data tersebut mempunyai keandalan yang tinggi (Ghozali, 2005).

3.7.2. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji normalitas dalam penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui apakah data dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal atau tidak. Uji normalitas dapat diamati dari nilai normal P-plot dan membandingkannya dengan nilai kritis. Uji normalitas juga dapat diamati dari nilai Kolmogorov-Smirnov. Imam Ghozali (2005) menyatakan bahwa uji normalitas data dilihat dari kedua hal tersebut, untuk Kolmogorov Smirnov jika nilai $\text{sig} < 0,05$ maka data tidak berdistribusi normal. Sedangkan, jika nilai $\text{sig} > 0,05$ maka data telah berdistribusi dengan normal. Sedangkan jika PP plot *standardized residual* mendekati garis diagonal, maka data terdistribusi normal.

b. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel independen. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi antara variabel independen, jika variabel independen saling berkorelasi, maka variabel ini tidak orthogonal. Variabel orthogonal adalah variabel independen yang nilai korelasi antar sesama variabel independen sama dengan nol. Untuk mendeteksi ada atau tidaknya

multikolinearitas dalam model regresi adalah apabila nilai tolerance $< 0,10$ atau sama dengan nilai Variance Inflation Factor (VIF) $> 0,10$. (Ghozali, 2005).

c. Uji Heteroskedastisitas

Bertujuan untuk menguji apakah model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut homoskedastisitas dan jika berbeda disebut heteroskedastisitas (Ghozali, 2005: 105). Untuk mendeteksi ada atau tidaknya heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan melihat grafik *scatterplot*, dengan dasar analisis:

- a. Jika ada pola tertentu, seperti titik-titik yang ada membentuk pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar kemudian menyempit), maka mengindikasikan telah terjadi heteroskedastisitas.
- b. Jika tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah yang homoskedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas.

3.7.3. Analisis Regresi Berganda

Analisis regresi linear berganda digunakan dalam menganalisis pengaruh kualitas pelayanan, sanksi perpajakan dan biaya kepatuhan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Model yang akan digunakan dalam penelitian ini dijelaskan dengan formula berikut:

$$Y = a_0 + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3$$

Dimana :

Y = Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak

a = Konstanta

b_1, b_2, b_3 = Koefisien Regresi

X_1 = Kualitas Pelayanan

X_2 = Sanksi Perpajakan

X_3 = Biaya Kepatuhan Pajak

Untuk membuktikan kebenaran uji hipotesis, digunakan uji statistik terhadap output yang dihasilkan oleh model regresi berganda. Uji statistik meliputi:

3.7.4. Uji Hipotesis

Uji hipotesis yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji signifikansi parameter individual (uji statistik T) dan uji signifikansi simultan (uji statistik F).

a. Uji Regresi secara parsial (Uji T)

Uji t dilakukan untuk mengetahui seberapa besarnya pengaruh masing-masing variabel independen secara individual terhadap variabel dependen. Hasil

uji t ini pada output SPSS dapat dilihat pada table *coefficients*^a. Untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh masing masing variabel independen secara individual terhadap variabel dependen, dilakukan dengan membandingkan p-value pada kolom SIG. Masing-masing variabel independen dengan tingkat signifikan yang digunakan 0,05 . jika p-value < 0,05 maka H_a diterima dan H_0 ditolak, sebaliknya jika p-value > 0,05 maka H_a ditolak dan H_0 diterima (Nugroho, 2005: 55). Dalam hal ini, hipotesis yang akan digunakan antara lain :

Hipotesis1: Peningkatan kualitas pelayanan pajak berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak UKM dalam membayar pajak.

Hipotesis2: Penerapan sanksi perpajakan berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak UKM dalam membayar pajak.

Hipotesis3: Peningkatan Biaya kepatuhan pajak berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak UKM dalam membayar pajak.

b. Uji Regresi Secara Simultan (uji F)

Uji F dilakukan untuk mengetahui pengaruh variabel-variabel independen secara simultan (bersama-sama) terhadap variabel dependen. Hasil uji F pada output SPSS dapat dilihat pada table ANOVA. Untuk mengetahui variabel-variabel independen secara simultan mempengaruhi variabel dependen, dilakukan dengan membandingkan p-value pada kolom Sig. Dengan tingkat signifikansi yang digunakan sebesar 0,05. Jika p-value < 0,05 maka H_a diterima dan H_0 ditolak, sebaliknya jika p-value > 0,05 maka H_a ditolak dan H_0 diterima (Nugroho, 2005:53). Dalam hal ini, Hipotesis yang akan digunakan ialah :

Hipotesis4: Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan dan Biaya Kepatuhan Pajak berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak UKM dalam membayar pajak.

c. Uji Korelasi dan Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) bertujuan untuk mengetahui seberapa besar kemampuan variabel independen menjelaskan variabel dependen. Dalam output SPSS, koefisien determinasi terletak pada table Model Summary^b dan tertulis *adjusted R Square*. Nilai R^2 sebesar 1, berarti fluktuasi variabel dependen seluruhnya dapat dijelaskan oleh variabel independen dan tidak ada faktor lain yang menyebabkan fluktuasi variabel dependen. Jika nilai R^2 berkisar antara 0-1, berarti semakin kuat kemampuan variabel independen dapat menjelaskan fluktuasi variabel dependen (Ghozali, 2005:45).

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Deskripsi Hasil Penelitian

4.1.1 Distribusi Kuesioner

Penelitian ini dilakukan terhadap wajib pajak usaha kecil menengah (UKM) yang berada di wilayah Kota Padang. Pengumpulan data dilaksanakan melalui penyebaran kuesioner. Kuesioner disebarakan secara langsung dengan mendatangi tempat usaha responden. Selain itu peneliti juga dibantu oleh pihak ketiga dalam penyebaran kuesioner seperti teman-teman yang orang tuanya memiliki usaha di kota Padang. Lamanya waktu untuk menyebarkan kuesioner adalah kurang lebih selama 4 minggu.

1. Deskripsi Distribusi Kuesioner

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh gambaran penyebaran kuesioner yang dapat dilihat pada tabel 4.1 berikut:

Tabel 4.1
Distribusi kuesioner

Kuesioner disebarakan	Kuesioner kembali	% kembali	Kuesioner gugur	Kuesioner di analisis
60	51	85%	1	50

Sumber : Data Primer yang Diolah Sendiri

Tabel 4.1 diatas menjelaskan distribusi kuesioner kepada responden. Kuesioner yang disebarakan dalam penelitian ini adalah sebanyak 60 eksemplar. Dari 60 kuesioner yang disebarakan sebanyak 9 atau sekitar 15% kuesioner tidak

kembali, sehingga total kuesioner yang dapat terkumpul adalah sebanyak 51 kuesioner atau sekitar 85% kuesioner kembali, sedangkan sebanyak 1 kuesioner tidak dapat di ikutkan kedalam analisis dikarenakan kuesioner tersebut tidak memenuhi syarat pengujian.

4.1.2. Gambaran Umum Responden

Gambaran mengenai responden penelitian terdiri dari jenis kelamin, usia, pendidikan , jenis usaha dan tenaga kerja adalah sebagai berikut:

Tabel 4.2
Deskripsi responden

Deskripsi Responden Berdasarkan	Frekuensi	Persentase
Jenis Kelamin		
Laki-Laki	33 orang	66%
Perempuan	17 orang	34%
Total	50	100%
Usia		
< 30 tahun	5	10%
31-40 tahun	9	18%
41-50 tahun	24	48%
>50 tahun	12	24%
Total	50	100%
Pendidikan		
SD/SLTP/Sederajat	9	18%
SLTA/Sederajat	23	46%
Sarjana (S-1)	16	32%
S-2/S-3	2	4%
Total	50	100%
Jenis Usaha		
Usaha Perorangan	42	84%
CV	5	10%
PT	2	4%
Koperasi	1	2%
Total	50	100%
Tenaga Kerja		
1-4 orang	11 orang	22%
5-19 orang	30 orang	60%
20-99 orang	9 orang	18%
>100 orang	0 orang	0%
Total	50	100%

1. Deskripsi responden berdasarkan jenis kelamin

Tabel 4.2 menunjukkan bahwa responden dengan jenis kelamin laki-laki lebih banyak daripada responden dengan jenis kelamin perempuan. Responden dengan jenis kelamin laki-laki sebanyak 66,0% dan responden dengan jenis kelamin wanita sebanyak 34,0%. Hal ini menunjukkan bahwa laki-laki merupakan wajib pajak yang lebih banyak dibandingkan perempuan.

2. Deskripsi Responden Berdasarkan Usia

Tabel 4.2 menunjukkan bahwa responden berdasarkan rentang usia, responden lebih banyak berada di usia 41-50 tahun, ke dua pada rentang usia di atas 50 tahun, ke tiga pada rentang usia 31-40 tahun dan ke empat pada rentang usia dibawah 30 tahun. Responden dengan rentang usia 41-50 sebesar 48,0%, responden dengan rentang usia di atas 50 tahun sebesar 24,0%, responden dengan rentang usia antara 31-40 tahun sebesar 18,0% dan responden dengan rentang usia dibawah 30 tahun sebesar 10,0%. Hal ini menunjukkan bahwa responden terbanyak berada pada rentang usia 41-50 sebesar 48,0%.

3. Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan

Tabel 4.2 menunjukkan bahwa responden berdasarkan jenjang pendidikan lebih banyak berada pada pendidikan SLTA/Sederajat, ke dua pada pendidikan Sarana (S1), ke tiga pada pendidikan SD/SLTP/Sederajat, keempat pada jenjang pendidikan Strata 2 dan Strata 3 (S-2/S-3). Responden dengan pendidikan SLTA/Sederajat sebesar 46,0 %, responden dengan pendidikan Strata 1 sebesar 32,0%, responden dengan pendidikan SD/SLTP/Sederajat sebesar 18,0 % dan responden dengan jenjang pendidikan Strata 2 dan Strata 3 (S2/S3) sebesar

4,00% . Hal ini menunjukkan bahwa responden terbanyak berada pada pendidikan Sarjana sebesar 46,0%.

4. Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Usaha

Tabel 4.5 menunjukkan bahwa responden berdasarkan jenis usaha lebih banyak pada jenis usaha perorangan, kedua pada jenis usaha CV(persekutuan komanditer), ketiga pada jenis usaha Perseroan terbatas (PT) dan keempat pada usaha koperasi. Responden pada jenis usaha perorangan dengan jumlah persentase sebesar 84,0%, responden dengan jenis usaha CV sebesar 10,0%, PT sebesar 4,0% dan usaha koperasi sebesar 2,0%. Ini menunjukkan bahwa responden terbanyak ada pada jenis usaha perorangan yaitu dengan jumlah persentase sebesar 84,0%.

5. Deskripsi Responden Berdasarkan Jumlah Tenaga Kerja

Tabel 4.7 menunjukkan bahwa responden berdasarkan jumlah tenaga kerja terbanyak berada pada rentang 5-19 orang dengan persentase 60,0%, kedua berada pada rentang 1-4 orang dengan persentase 22,0%, ketiga berada pada rentang jumlah tenaga kerja 20-99 orang dengan persentase 18,0%. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa responden terbanyak berada pada rentang jumlah tenaga kerja 5-19 orang dengan persentase 60,0%.

4.2. Pengujian Validitas dan Reliabilitas Data

4.2.1. Pengujian Validitas Data

Untuk mengetahui tingkat validitas instrument dilakukan dengan mengkorelasikan skor butir dengan skor total pada setiap variabel. Validitas variabel dapat dilihat dari *corrected item-total correlation* pada tabel uji reliabilitas. Adapun kriteria pengambilan keputusan untuk menentukan validnya

data ialah jika nilai $r\text{-hitung} \geq$ nilai $r\text{-tabel}$ pada taraf signifikansi 0,05 (5%), sebaliknya jika nilai $r\text{-hitung} \leq$ nilai $r\text{-tabel}$, maka instrumen dikatakan tidak valid. Dengan taraf signifikansi sebesar 5% dan jumlah responden sebanyak 50 orang, maka diperoleh nilai $r\text{-tabel}$ sebesar 0.2787, maka apabila $r\text{-hitung}$ besar dari $r\text{-tabel}$ ($r\text{-hitung} > r\text{-tabel}$), maka pertanyaan tersebut valid. Hasil $r\text{-hitung}$ yang di peroleh untuk masing-masing pertanyaan untuk menunjukkan validitas adalah sebagai berikut:

Tabel 4.3
Validitas Kualitas Pelayanan (X1)

Pertanyaan	r-hitung	r-tabel	Keterangan
1	,440	,2787	Valid
2	,371	,2787	Valid
3	,508	,2787	Valid
4	,409	,2787	Valid
5	,594	,2787	Valid
6	,468	,2787	Valid
7	,465	,2787	Valid

Sumber : Data Primer yang Diolah Sendiri

Tabel 4.4
Validitas Sanksi Perpajakan (X2)

Pertanyaan	r-hitung	r-tabel	Keterangan
8	,702	,2787	Valid
9	,740	,2787	Valid
10	,783	,2787	Valid
11	,717	,2787	Valid
12	,343	,2787	Valid
13	,412	,2787	Valid
14	,439	,2787	Valid

Sumber : Data Primer yang Diolah Sendiri

Tabel 4.5
Validitas Biaya Kepatuhan Pajak (X3)

Pertanyaan	r-hitung	r-tabel	Keterangan
15	,390	,2787	Valid
16	,497	,2787	Valid
17	,761	,2787	Valid
18	,611	,2787	Valid
19	,570	,2787	Valid
20	,751	,2787	Valid
21	,568	,2787	Valid

Sumber : Data Primer yang Diolah Sendiri

Tabel 4.6
Validitas Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak (Y)

Pertanyaan	r-hitung	r-tabel	Keterangan
22	,334	,2787	Valid
23	,484	,2787	Valid
24	,387	,2787	Valid
25	,496	,2787	Valid
26	,418	,2787	Valid
27	,569	,2787	Valid
28	,443	,2787	Valid

Sumber : Data Primer yang Diolah Sendiri

Tabel 4.3, 4.4, 4.5 dan 4.6 diatas menjelaskan validitas variabel X_1 (kualitas pelayanan), variabel X_2 (sanksi perpajakan, variabel X_3 (biaya kepatuhan pajak) dan variabel Y (Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak) di atas dipisahkan untuk mempermudah dalam melihat mana saja yang termasuk item pertanyaan untuk variabel X_1 , variabel X_2 , variabel X_3 dan variabel Y yang valid dan tidak valid. Berdasarkan tabel 4.3, tabel 4.4, tabel 4.5, tabel 4.6 di atas dapat dilihat bahwa tidak ada item pertanyaan yang tidak valid dari total 28 item pertanyaan, karena telah memenuhi syarat dimana $r_{\text{hitung}} > r_{\text{tabel}}$. Untuk itu semua item pertanyaan dapat disertakan dalam uji-uji berikutnya.

4.2.2. Pengujian Realibilitas Data

Pada penelitian ini, uji reliabilitas dilakukan dengan menggunakan uji *Cronbach Alpha* untuk mengidentifikasikan seberapa baik item-item dalam kuesioner berhubungan antara satu dengan yang lainnya. Sebuah faktor dinyatakan *reliabel* / handal jika koefisien Alpha lebih besar dari 0,6. Apabila *Cronbach Alpha* lebih besar dari 0,6 maka data penelitian dianggap sangat baik dan reliabel untuk digunakan sebagai input dalam proses penganalisaan data. Berikut hasil Uji reliabilitas yang diperoleh:

Tabel 4.7
Reliabilitas Data Masing – Masing Variabel

Pertanyaan	Reliabilitas (Alpha)	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X1)	0,757	Reliabel
Sanksi Perpajakan(X2)	0,839	Reliabel
Biaya Kepatuhan Pajak (X3)	0,838	Reliabel
Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	0,729	Reliabel

Sumber : Data Primer yang Diolah Sendiri

Tabel 4.7 di atas menunjukkan nilai koefisien reliabilitas dari variabel sistem Kualitas pelayanan sebesar 0,757, variabel sanksi perpajakan sebesar 0,839, variabel biaya kepatuhan pajak sebesar 0,838 dan variable tingkat kepatuhan wajib pajak sebesar 0,729, maka nilai koefisien reliabilitas 0.757, 0.839, 0.838 dan 0.729 > dari 0.6, maka reliabilitas untuk variabel kualitas pelayanan, sanksi perpajakan, biaya kepatuhan pajak dan tingkat kepatuhan wajib pajak sangat tinggi, hasil ini menunjukkan bahwa butir kuesioner pada 4 variabel handal untuk mengukur variabelnya masing-masing.

4.3. Uji Asumsi Klasik

4.3.1. Uji Normalitas

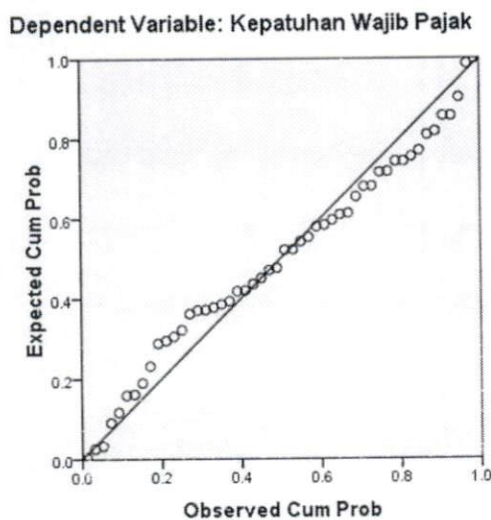
Tujuan uji normalitas adalah untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi, variabel terikat dan variabel bebas atau keduanya mempunyai distribusi normal ataukah tidak. Uji normalitas bisa dilakukan dengan dua cara, yaitu dengan Normal *P-P Plot* dan *Kolmogorov-Smirnov*. Model regresi yang baik adalah distribusi data normal atau mendekati normal.

Uji Normalitas menggunakan Normal *P-P Plot* pada dasarnya dapat dilihat dari penyebaran data yang ditunjukkan oleh titik-titik yang tersebar mengikuti garis diagonal yang membandingkan distribusi kumulatif dari data

sesungguhnya dengan distribusi kumulatif dari distribusi normal. Jika data menyebar di sekitar garis dan mengikuti arah garis diagonal maka model regresi memenuhi asumsi normalitas tetapi jika data menyebar jauh dari garis diagonal dan atau mengikuti arah garis diagonal maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas. Hasil uji normalitas terlihat pada gambar 4.1 :

Gambar 4.1
Hasil Uji Normalitas

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Sumber : Data Primer yang Diolah Sendiri

Menurut santoso (2007:258) apabila data yang diwakili dengan titik titik disekitar garis acuan tidakterpencar jauh dari garis lurus maka data tersebut berdistribusi normal. Pada gambar 4.1 dapat dilihat bahwa grafik normal *probability plot* menunjukkan pola grafik yang normal. Hal ini terlihat dari titik-titik yang menyebar di sekitar garis diagonal dan penyebarannya mengikuti garis diagonal. Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa model regresi layak di pakai karena memenuhi asumsi normalitas.

Sedangkan dengan menggunakan uji statistik *Kolmogorov-Smirnov* (K-S), menurut Sofyan (2009:90) apabila nilai signifikan < 0.05 berarti distribusi data tidak normal, sebaliknya bila nilai signifikan > 0.05 berarti distribusi data dikatakan normal. Hasil uji normalitas dapat dilihat pada tabel 4.8 berikut:

Tabel 4.8
Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test			Unstandardized Residual
N			50
Normal Parameters ^a	Mean		.0000000
	Std. Deviation		2.36109328
Most Extreme Differences	Absolute		.102
	Positive		.083
	Negative		-.102
Kolmogorov-Smirnov Z			.724
Asymp. Sig. (2-tailed)			.670
a. Test distribution is Normal.			

Sumber : Data Primer yang Diolah Sendiri

Hasil pengujian normalitas data diatas menunjukkan nilai Signifikansi sebesar 0,670 lebih besar dari 0,05. Maka berdasarkan pengujian *one-sample kolmogorov-smirnov* test diatas dapat disimpulkan bahwa data telah berdistribusi normal.

4.3.2. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antara variabel independen. Pengujian dapat dilakukan dengan melihat nilai *tolerance* dan *inflation factor* (VIF) pada model regresi menurut Hair *et al.* dalam Sofyan (2009:91) variabel yang menyebabkan

multikolinearitas dapat dilihat dari nilai *tolerance* yang lebih kecil daripada 0,1 atau nilai VIF yang lebih besar daripada 10. Pada pengujian multikolinearitas data dengan bantuan SPSS diperoleh hasil yang terlihat pada tabel 4.9:

Tabel 4.9
Hasil Uji Multikolinearitas

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
1 (Constant)		
Kualitas pelayanan	.458	2.185
Sanksi Perpajakan	.740	1.352
Biaya Kepatuhan pajak	.511	1.957

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

Sumber : Data Primer yang Diolah Sendiri

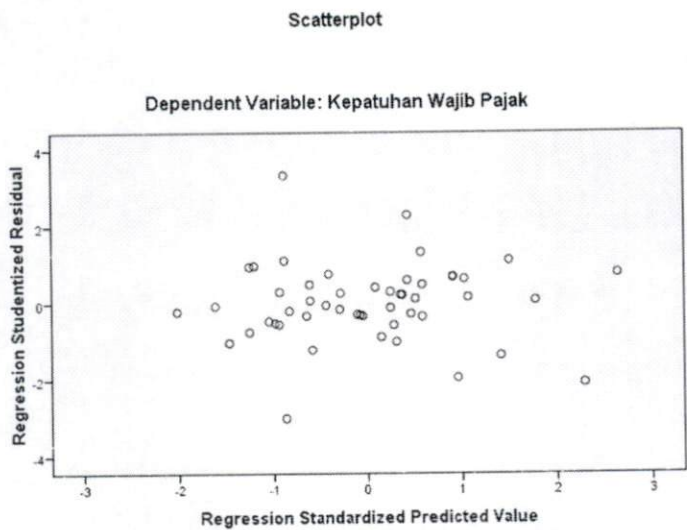
Dapat dilihat pada bagian *Collinearity Statistics* pada kolom *tolerance* semua variabel bernilai $> 0,10$ dan pada kolom VIF semua variabel memiliki nilai < 10 . Yaitu masing-masing variabel memiliki nilai *tolerance* dan VIF adalah untuk kualitas pelayanan 0,504 dan 1.983, sanksi perpajakan adalah 0,748 dan 1.337 dan biaya kepatuhan pajak sebesar 0,541 dan 1.847. Maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolinearitas antar variabel bebas.

4.3.3. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas dilakukan untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi terjadi ketidaksamaan varians residual dari satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap, maka disebut heteroskedastisitas (Singgih Santoso, 2000). Salah satu cara untuk mendeteksi heteroskedastisitas adalah dengan melihat grafik *scatter plot* antara nilai prediksi variabel terikat (SDRESID) dan

nilai residualnya (ZPRED). Jika titik-titik membentuk pola tertentu yang teratur seperti gelombang besar melebar, kemudian menyempit maka telah terjadi heteroskedastisitas. Jika titik-titik menyebar di atas dan dibawah nilai 0 pada sumbu Y tanpa membentuk pola tertentu , maka tidak terjadi heteroskedastisitas. Hasil uji heteroskedastisitas dari program SPSS dapat dilihat pada gambar 4.3 berikut ini:

Gambar 4.2
Hasil Uji Heteroskedastisitas



Sumber : Data Primer yang Diolah Sendiri

Pada gambar 4.3 dapat dilihat bahwa titik-titik pada grafik scatterplot tidak mempunyai pola peyebaran yang jelas dan titik-titik tersebut menyebar di atas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y. Hal ini menunjukkan bahwa tidak terdapat gangguan heteroskedastisitas pada model regresi.

Uji heteroskedastisitas juga dapat dilakukan dengan cara menghitung korelasi *Rank Spearman* antara residual nilai probabilita dengan signifikansi seluruh variabel bebas. Berikut tabel 4.10 hasil uji Heteroskedastisitas dengan korelasi *Rank Spearman*:

Tabel 4.10
Hasil Uji Heteroskedastisitas

Correlations			kualitas Pelayan an	Sanksi Perpajak an	Biaya Kepatuhan an Pajak	Unstand ardized Residual
Spear man's rho	kualitas Pelayanan	Correlation Coefficient	1,000	,419**	,596**	,101
		Sig. (2-tailed)	.	,002	,000	,486
		N	50	50	50	50
	Sanksi Perpajakan	Correlation Coefficient	,419**	1,000	,335*	,123
		Sig. (2-tailed)	,002	.	,017	,396
		N	50	50	50	50
	Biaya Kepatuhan Pajak	Correlation Coefficient	,596**	,335*	1,000	-,006
		Sig. (2-tailed)	,000	,017	.	,964
		N	50	50	50	50
	Unstandi zed Residual	Correlation Coefficient	,101	,123	-,006	1,000
		Sig. (2-tailed)	,486	,396	,964	.
		N	50	50	50	50

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Sumber : Data Primer yang Diolah Sendiri

Tabel 4.10 menunjukkan hasil bahwa korelasi antara variabel kualitas pelayanan, sanksi perpajakan dan biaya kepatuhan pajak dengan unstandardized residual memiliki nilai signifikansi lebih dari 0,05. Korelasi Rank Spearman untuk variabel kualitas pelayanan (X1) dengan nilai probabilitas atau signifikansi adalah sebesar 0,486, variabel sanksi perpajakan (X2) sebesar 0,396 dan untuk variabel biaya kepatuhan pajak (X3) sebesar 0,964. Semua nilai probabilitas atau signifikansi masing masing variabel lebih besar dari 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat korelasi atau hubungan antara nilai residual dengan masing masing variabel bebas yang diteliti serta dapat dikatakan tidak terjadi masalah heteroskedastisitas pada penelitian ini.

4.4. Analisis Data

4.4.1. Analisis Regresi Linear Berganda

Dari hasil regresi dengan menggunakan program SPSS, maka di dapatkan koefisien regresi yang dapat dilihat pada tabel 4.11 berikut ini:

Tabel 4.11
Hasil Uji Koefisien Regresi

Coefficients ^a							
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	18.001	3.081		5.843	.000		
kualitas Pelayanan	.295	.144	.364	2.050	.046	.458	2.185
Sanksi Perpajakan	.362	.110	.460	3.289	.002	.740	1.352
Biaya Kepatuhan Pajak	-.247	.136	-.307	-1.824	.075	.511	1.957

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak
Sumber : Data Primer yang Diolah Sendiri

Berdasarkan pada tabel 4.11 maka di dapatkan persamaan regresi linear berganda sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 - b_3X_3$$

$$Y = 18,001 + 0.295X_1 + 0.362X_2 - 0,247X_3$$

Persamaan diatas menjelaskan bahwa konstanta model regresi memiliki nilai positif sebesar 18,001, dengan demikian dapat dikatakan bahwa Y(kepatuhan wajib pajak) akan bernilai 18,001 apabila total kualitas pelayanan, sanksi perpajakan dan biaya kepatuhan pajak bernilai 0 (nol)

Variabel kualitas pelayanan (X1) mempunyai koefisien positif sebesar 0,295 yang berarti setiap kenaikan 1 (satu) pada variabel kualitas pelayanan, maka akan terjadi peningkatan kepatuhan sebesar 0,295 dengan asumsi variabel lainnya bernilai 0 (nol).

Variabel Sanksi perpajakan (X2) juga mempunyai koefisien positif sebesar 0,362 yang berarti setiap kenaikan 1 (satu) pada variabel Sanksi Perpajakan, maka akan terjadi peningkatan kepatuhan sebesar 0,362 dengan asumsi variabel lainnya bernilai nol 0 (nol).

Sedangkan untuk variabel biaya kepatuhan pajak (X3) mempunyai koefisien negatif sebesar -0,247 yang berarti setiap kenaikan 1 (satu) pada variabel biaya kepatuhan pajak maka akan terjadi penurunan kepatuhan sebesar -0,247 dengan asumsi variabel lainnya bernilai 0 (nol).

4.5. Uji Hipotesis

4.5.1. Uji Parsial (Uji-t)

Dalam penelitian ini, uji hipotesis secara parsial digunakan untuk melihat pengaruh yang mungkin timbul antara masing-masing variabel bebas dengan variabel terikat. Yaitu antarakualitas pelayanan, sanksi perpajakan dan biaya kepatuhan pajak terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak.

Uji-t dapat dilakukan dengan melihat nilai signifikansi t masing-masing variabel yang terdapat pada output hasil regresi, dimana $df = n - k = 50 - 3 = 47$, maka diperoleh t tabel 2.011. jika angka signifikansi t lebih kecil dari 0,05 maka dapat dikatakan bahwa ada pengaruh yang kuat antara variabel independen dengan variabel dependen. Adapun hasil pengujian yang dilakukan oleh peneliti terkait hal ini dapat dilihat pada tabel 4.13 berikut:

Tabel 4.12
Hasil Uji Parsial (Uji-t)

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	18.001	3.081		5.843	.000		
kualitas Pelayanan	.295	.144	.364	2.050	.046	.458	2.185
Sanksi Perpajakan	.362	.110	.460	3.289	.002	.740	1.352
Biaya Kepatuhan Pajak	-.247	.136	-.307	-1.824	.075	.511	1.957

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib

Pajak

Sumber : Data Primer yang Diolah Sendiri

Berdasarkan tabel diatas, dapat dilihat nilai t_{hitung} untuk variabel kualitas pelayanan (X_1) terhadap variabel tingkat kepatuhan wajib pajak (Y) sebesar 2,050, berarti nilai $t_{hitung} > t_{table}$ (2,050 > 2,011) dan memiliki taraf signifikansi $< 0,05$ ($0,046 < 0,05$), hal ini menunjukkan bahwa hipotesis 1 (H_1) diterima, yaitu secara parsial kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak usaha kecil menengah dikota Padang.

Sedangkan koefisien regresi sebesar 0,295 dan bertanda positif Ini menandakan adanya hubungan yang positif antara kualitas pelayanan dengan sanksi perpajakan, apabila terjadi peningkatan 1 (satuan) kualitas pelayanan maka akan terjadi peningkatan kepatuhan wajib pajak sebesar 0,295 satuan. Demikian juga sebaliknya apabila kualitas pelayanan mengalami penurunan sebanyak 1

(satuan) maka kepatuhan wajib pajak UKM juga akan menurun, dengan asumsi bahwa variabel sanksi perpajakan dan biaya kepatuhan pajak bernilai konstan.

Hal ini sejalan dengan penelitian Nurita (2012) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan perpajakan berpengaruh secara signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. Namun bertentangan dengan penelitian yang dilakukan oleh yeyen dan agus (2012) terhadap wajib pajak yang berada diwilayah KPP Jakarta Kelapa Gading yang mengatakan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Adanyaperbedaan hasil penelitian terhadap variabel kualitas pelayanan pajak bisa saja disebabkan karena sebagian wajib pajak menggunakan jasa pihak ketiga baik untuk menghitung, menyetorkan serta melaporkan kewajiban perpajakannya. Karena itulah Wajib Pajak yang bersangkutan sendiri tidak mengetahui bagaimana kualitas pelayanan dikantor pajak. Dapat dikatakan bahwa wajib pajak yang menggunakan jasa pihak ketiga seperti jasa akuntan, tidak pernah benar-benar bersentuhan secara langsung dengan kantor pelayanan pajak.

Nilai t_{hitung} untuk variabel sanksi perpajakan (X_2) terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak (Y) sebesar 3,289, berarti $t_{hitung} > t_{table}$ ($3,289 > 2,011$) dan memiliki taraf signifikansi $< 0,05$ ($0,002 < 0,05$), hal ini menunjukkan bahwa hipotesis 2 (H_2) diterima, yaitu secara parsial (terpisah) sanksi perpajakan berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak.

Sedangkan koefisien regresi sebesar 0,362 dan bertanda positif Ini menandakan hubungan yang positif antara sanksi perpajakan dengan kepatuhan wajib pajak UKM di kota Padang, apabila terjadi peningkatan 1 (satuan) sanksi perpajakan maka akan terjadi peningkatan kepatuhan wajib pajak sebesar 0,362

satuan. Demikian juga sebaliknya apabila sanksi perpajakan mengalami penurunan sebanyak 1 (satuan) maka kepatuhan wajib pajak UKM juga akan menurun, dengan asumsi bahwa variabel kualitas pelayanan dan biaya kepatuhan pajak bernilai konstan.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Arum (2012) terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang melakukan kegiatan usaha dan pekerjaan bebas di kabupaten Cilacap yang memperoleh hasil variabel sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan penelitian ini, menurut peneliti adanya pengaruh yang signifikan antara sanksi perpajakan dengan kepatuhan wajib pajak disebabkan oleh unsur memaksa dan mengikat dari sanksi pajak itu sendiri. Sanksi yang dikenakan terhadap wajib pajak yang tidak memenuhi kewajiban perpajakannya telah di atur berdasarkan undang-undang perpajakan, sehingga jika wajib pajak melanggar atau tidak patuh akan dikenakan sanksi sesuai dengan pelanggaran yang dilakukan. Sehingga wajib pajak akan mematuhi kewajiban perpajakannya karena memandang sanksi perpajakan yang ada lebih banyak merugikan (Nugroho,2006).

Nilai t_{hitung} untuk variabel biaya kepatuhan pajak (X_3) terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak (Y) sebesar -1,826 berarti $t_{hitung} > t_{table}$ ($-1,824 > -2,011$), dan memiliki nilai signifikansi $> 0,05$ ($0,076 > 0,05$) yang akan signifikan pada tingkat alpha 10%. Hal ini menunjukkan bahwa hipotesis 3 (H_3) ditolak, karena pada penelitian ini peneliti menggunakan alpha 5%. Sehingga secara parsial dapat dikatakan bahwa biaya kepatuhan pajak tidak berpengaruh secara signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak usaha kecil menengah (UKM) di Kota

Padang. Sedangkan nilai koefisien regresi sebesar $-0,247$ dan bertanda negatif. Ini menandakan adanya hubungan yang berbanding terbalik antara biaya kepatuhan pajak dengan kepatuhan pajak. Dengan demikian, apabila terjadi kenaikan biaya kepatuhan pajak sebesar 1 (satuan) maka akan terjadi penurunan kepatuhan wajib pajak sebesar $0,247$ satuan.

Hasil ini bertentangan dengan penelitian yang dilakukan oleh Arabella (2013) dimana menurut hasil penelitian tersebut ada pengaruh yang signifikan antara biaya kepatuhan pajak dengan kepatuhan wajib pajak UMKM di Dinas Koperasi dan UMKM di Jawa Timur. Serta dengan Penelitian yang dilakukan oleh susanto (2012) dimana pada penelitian tersebut juga didapati pengaruh yang signifikan antara biaya kepatuhan pajak dengan kepatuhan wajib pajak di KPP Jawa Barat.

Berdasarkan penelitian ini tidak adanya pengaruh yang signifikan antara biaya kepatuhan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak UKM di Kota Padang dikarenakan rata-rata pemahaman dan pengetahuan wajib pajak usaha kecil menengah akan kewajiban perpajakan sudah cukup baik. Disamping itu adanya undang-undang perpajakan yang menyatakan bahwa pajak adalah kontribusi wajib oleh wajib pajak ke kas negara, pada akhirnya juga mengakibatkan wajib pajak terpaksa untuk melunasi kewajiban perpajakannya karena kemudian ketidakpatuhan akan berdampak kepada sanksi perpajakan yang dapat diterima oleh wajib pajak itu sendiri.

4.5.2. Uji Simultan (Uji-f)

Dalam penelitian ini, uji hipotesis secara keseluruhan digunakan untuk melihat pengaruh yang timbul antara variabel kualitas pelayanan, sanksi perpajakan dan biaya kepatuhan pajak secara bersama-sama terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak usaha kecil menengah di kota Padang.

Uji-F dapat dilakukan dengan melihat nilai signifikansi F yang terdapat pada output hasil regresi, dimana F-tabel dengan menggunakan $\alpha = 0.05$, $df_1=k-1=4-1=3, df_2=n-k=50-3=47$, maka diperoleh f-tabel 2.80. Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ artinya secara bersama-sama variabel kualitas layanan, sanksi perpajakan dan biaya kepatuhan pajak mempunyai hubungan linear yang signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. Hasil uji f dapat dilihat pada tabel 4.13 berikut:

Tabel 4.13
Hasil Uji Simultan (Uji-F)

ANOVA ^b					
Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1Regression	138.117	3	46.039	7.753	.000 ^a
Residual	273.163	46	5.938		
Total	411.280	49			

a. Predictors: (Constant), Biaya Kepatuhan Pajak, Sanksi Perpajakan, kualitas Pelayanan

b. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

Sumber: Data Primer yang Diolah sendiri

Berdasarkan tabel diatas, dapat dilihat nilai F_{hitung} 7,753 dengan signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Jadi nilai $F_{hitung} > f_{tabel}$ ($7.753 > 2,80$). Hal ini berarti bahwa secara bersama-sama variabel kualitas pelayanan, Sanksi perpajakan dan biaya kepatuhan pajak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak.

4.5.3. Koefisien Determinasi (*R*)

Tabel 4.14
Hasil uji Koefisien Determinasi

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,580 ^a	,336	,293	2,437

a. Predictors: (Constant), X3, X2, X1

b. Dependent Variable: Y

Sumber: Data Primer yang Diolah sendiri

Koefisien determinasi diperlukan untuk mengukur seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan (X1), sanksi perpajakan (X2) dan biaya kepatuhan pajak (X3) terhadap kepatuhan wajib pajak usaha kecil menengah di kota Padang (Y) dalam membayar pajak.

Berdasarkan hasil perhitungan dengan bantuan SPSS dapat dilihat pada *model summary*^b diketahui nilai R adalah 0,580 artinya korelasi antara variabel independen dan variabel dependen adalah sedang karena mendekati 1 (satu), nilai R square yang diperoleh adalah 0,336 atau 33,6%. Karena penelitian ini menggunakan lebih dari 2 variabel independen maka yang dipakai adalah nilai adjusted R square yaitu 0,293 atau 29,3%. Artinya, persentase pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen sebesar 29,3% sedangkan sisanya 70,7% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Adapun kesimpulan yang dapat diambil dari penelitian yang telah dilakukan antara lain sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil uji t variabel kualitas pelayanan (X1) terhadap kepatuhan wajib pajak usaha kecil menengah (Y) menunjukkan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($2,050 > 2,011$) dengan taraf signifikansi $< 0,05$ ($0,46 < 0,05$). Hal ini menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak usaha kecil menengah di Kota Padang.
2. Hasil uji t variabel sanksi perpajakan (X2) terhadap kepatuhan wajib pajak usaha kecil menengah (Y) menunjukkan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($2,920 > 2,001$) dengan taraf signifikansi $< 0,05$ ($0,002 < 0,05$). Hal ini menunjukkan bahwa variabel sanksi perpajakan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak usaha kecil menengah di Kota Padang.
3. Hasil uji t variabel biaya kepatuhan pajak (X3) terhadap kepatuhan wajib pajak usaha kecil menengah (Y) menunjukkan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($-1,826 > -2,001$) dengan taraf signifikansi $> 0,05$ ($0,75 > 0,05$). Hal ini menunjukkan bahwa variabel biaya kepatuhan pajak secara parsial tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak usaha kecil menengah di Kota Padang.

4. Hasil uji f variabel kualitas pelayanan, sanksi perpajakan dan biaya kepatuhan pajak memperoleh hasil $f_{hitung} > f_{tabel}$ ($6,916 > 3,20$). Artinya, variabel kualitas pelayanan, sanksi perpajakan dan biaya kepatuhan pajak secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak usaha kecil menengah di Kota Padang.
5. Hasil pengujian regresi berganda menunjukkan nilai adjusted R square yaitu 0,293 atau 29,3%. Artinya pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen sebesar 29,3% sedangkan sisanya 29,3% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini.

5.2. Keterbatasan

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan yang dapat dijadikan acuan bagi peneliti berikutnya agar mendapatkan hasil yang lebih baik. Adapun keterbatasan yang peneliti alami adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini hanya terbatas kepada wajib pajak usaha kecil menengah yang berada di Kota Padang sehingga tidak dapat dijadikan hasil secara menyeluruh untuk wilayah lainnya yang ada di Sumatera Barat.
2. Masih terbatasnya jumlah responden yaitu hanya sebanyak 50 responden, hal ini disebabkan karena banyak wajib pajak yang menolak untuk mengisi lembar kuesioner, disamping itu adanya keterbatasan waktu bagi peneliti untuk menyelesaikan studi.
3. Penelitian hanya menggunakan 3 (tiga) variabel bebas yang belum dapat menjelaskan pengaruh variabel terikat secara keseluruhan.

5.3 Saran

Dalam penulisan ini penulis sudah berusaha menyajikan yang terbaik sesuai dengan kemampuan penulis, akan tetapi penulis menyadari masih banyak kelemahan dan kekurangan. Oleh karena itu, penulis menyarankan beberapa hal demi kesempurnaan penelitian selanjutnya:

1. Diharapkan agar bisa memperluas wilayah penelitian mencakup usaha-usaha kecil menengah (UKM) yang ada di setiap kota di Sumatera Barat agar hasil penelitian dapat digeneralisasi.
2. Menambah jumlah sampel yang akan diteliti karena dalam penelitian ini peneliti hanya bisa mengumpulkan 50 data yang bisa diolah dari total 60 kuesioner yang disebar. Agar sampel yang digunakan bisa lebih beragam dan hasil penelitian yang akan didapat lebih menggambarkan keadaan yang sebenarnya.
3. Menambah variabel penelitian diluar variabel yang telah peneliti gunakan. Agar lebih mampu menjelaskan pengaruhnya terhadap kepatuhan wajib pajak.

DAFTAR PUSTAKA

- Albari. 2009. *Pengaruh kualitas layanan terhadap kepatuhan membayar pajak. jurnalsiasatbisnis*, Vol. 13 No. 1, pg. 1-13.
- Andriani, D. 2012. *Pengaruh Kualitas Pelakayanan Di KPP Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak: Study: Wajib Pajak Yang Terdaftar Di KPP Pekanbaru*. Skripsi Program Sarjana Jurusan Akuntansi, Fakultas Ekonomi, Universitas Andalas. Padang.
- Anonime. "*Kamus Besar Bahasa Indonesia*". Edisi ketiga, Balai Pustaka, Jakarta: 2005.
- Arahman, M. 2012. *Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Sanksi Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Dan Persepsi Wajib Pajak Mengenai Petugas Pajak Terhadap Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Wonocolo*. Skripsi Program Sarjana Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi, Universitas Pembangunan "Veteran". Jawa Timur.
- Arum, H. P. 2012. *Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Melakukan Kegiatan Usaha Dan Pekerjaan Bebas (Studi di Wilayah KPP Pratama Cilacap)* . Skripsi; Semarang, Program Sarjana Universitas Diponegoro.
- Christina, N. K. dan P. Kepramareni. 2012. *Pengaruh Kewajiban Moral, Kualitas Pelayanan dan Sanksi Perpajakan Pada Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) Di Kantor Bersama Samsat Denpasar* . Jurnal Riset Akuntansi, Vol. 2 No 2, pg. 30-49.
- Dajan, Anto. 1986. *Pengantar Metode Statistik*. Cet 11. Jakarta: LP3ES.
- Fadli, M. Rumzi. 2012. *Skripsi: Analisis Pemahaman Wajib Pajak Orang Pribadi Pegawai Negeri Sipil (PNS) Fakultas Ekonomi Universitas Andalas Padang*.
- Fuadi, Arabella Oentari. 2012. *Skripsi: Pengaruh kualitas pelayanan petugas pajak, sanksi perpajakan dan biaya kepatuhan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM*. Universitas kristen Petra.

- Ghozali, Imam. 2005. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*, Edisi Ketiga, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Jatmiko, A. N. 2006. *Pengaruh Sikap Wajib pajak pada pelaksanaan sanksi denda, pelayanan fiskus, dan kesadaran perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak : Studi Empiris terhadap wajib pajak orang pribadi di Kota Semarang*, Tesis Program Pasca Sarjana Magister Akuntansi Universitas Diponegoro. Semarang.
- Karsimiati. 2009. *pengaruh pelayanan fiskus, sanksi denda dan kesadaran perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar PBB di kecamatan Gabus-Pati*
- Latuperissa, Wanda. 2009. *Pengaruh Persepsi Wajib Pajak Orang Pribadi Atas Pengenaan Sanksi Perpajakan Terhadap Meminimalisasikan Tindakan Tax Evasion*. Skripsi Sarjana Jurusan Akuntansi, Fakultas ekonomi, Universitas Komputer Indonesia
- Manalu, Lasmauli Nurita. 2012. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Pada Dinas Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah kota Binjai*. Thesis Pascasarjana Jurusan Ilmu Manajemen, Universitas Sumatera Utara
- Mardiasmo. 2008. *Perpajakan*. Edisi Revisi 2011. Yogyakarta: Andi Offset.
- Muliari, Ni Ketut dan Putu Ery Setiawan. (2011). *Pengaruh Persepsi Tentang Sanksi Perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak Pada Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Denpasar Timur*. Jurnal akuntansi bisnis Vol.6.1-Jan 2011.
- Noviza, Wenny. 2013. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bukittinggi*. Skripsi Sarjana Jurusan Akuntansi, Fakultas Ekonomi, Universitas Andalas. Tidak Dipublikasikan.
- Nugroho, A. 2005. *Strategi Jitu memilih Metode statistic Penelitian dengan SPSS*. Andi Jogjakarta.
- Nugroho, Agus. 2006. *Pengaruh sikap wajib pajak pada pelaksanaan sanksi denda, pelayanan fiskus dan kesadaran perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak (studi empiris terhadap wajib pajak orang pribadi di Kota Semarang)*. Tesis Magister Akuntansi Program Pascasarjana Universitas Diponegoro.

- Nuroctaviani, Y.R dan Y agus Bagus Budi N. 2012. *Penagruh Kualitas Layanan Terhadap Kepatuhan Membayar Wajib Pajak (Studi Kasus di Kantor Pelayanan Pajak di Jakarta Kelapa Gading)*. Jurnal. Fakultas Ekonomi Universitas Trisakti.
- Rahayu, Siti Kurnia. (2010). *"Perpajakan Indonesia"*. Yogyakarta: Edisi Pertama Graha Ilmu. Yogyakarta.
- Republik Indonesi, *"Undang-Undang RI Nomor 28 Tahun 2007 tentang perubahan ketiga atas Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 Tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan"*, Pemerintah RI, Jakarta, 2007.
- Republik Indonesia. 2008. *Undang-Undang No. 20 Tahun 2008 Tentang Usaha Mikro, Kecil dan Menengah*. Pemerintah RI. Jakarta.
- Republik Indonesia. 2013. *"PP No 46 Tahun 2013 Tentang Pajak Penghasilan Atas Penghasilan Dari Usaha yang Diterima atau Diperoleh Wajib Pajak yang Memiliki Peredaran Bruto Tertentu*. Pemerintah RI. Jakarta.
- Republik Indonesia. 2013. *"PMK No 107 tahun 2013 Tentang Pelaksanaan PP No 46 tahun 2013*. Kementrian Keuangan. Jakarta.
- Reza, Randa akbar. 2014. *"Pengaruh Kewajiban Moral, Kualitas Pelayanan dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Dinas Samsat Kota Padang"*. Universitas Andalas.
- Prasetyo, Ardinur. (2008). *Pengaruh Uniformity dan Kesamaan Persepsi serta Ukuran Perusahaan Terhadap Kepatuhan Pajak (Meminimalisasi Biaya Kepatuhan Pajak pada Perusahaan Masuk Bursa*.
- Prasetyo, ferry D. (2006). *Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi Pemilik usaha kecil menengah dalam Pelaporan kewajiban perpajakan di daerah Jogjakarta*.
- Santoso, S. 2000. *Buku Latihan SPSS Statistik Parametrik*. PT Elek Media Komputindo, Jakarta.
- Sekaran, U. 2006. *Metodologi Penelitian untuk Bisnis*, Edisi 4, Buku 2, Jakarta: Salemba Empat.
- Soemitro, Rochmat. 1988. *Asas dan Dasar Perpajakan 1*. Bandung : Eresco

- Sucianalasari, Gishela. 2014 . *pengaruh sistem administrasi pajak modern dan biaya kepatuhan terhadap kepatuhan wajib pajak (studi kasus pada wajib pajak orang pribadi KPP pratama Bandung Karees)*. Program Sarjana Universitas Komputer Indonesia. Bandung.
- Sugiyono. 1999. *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: CY Alfabeta
- Supadmi. 2008. *meningkatkan kepatuhan wajib pajak melalui kualitas pelayanan*. Universitas udayana.
- Susanto, Rahmat. 2012. *pengaruh biaya kepatuhan dan penagihan pajak terhadap penerimaan pajak (survey pada KPP di Kanwil Jawa Barat 1)*. , Program Sarjana Universitas Komputer Indonesia. Bandung.
- Zahidah, Choiriyatuz 2010. Skripsi : *pengaruh tingkat pemahaman, kepatuhan dan ketegasan sanksi perpajakan terhadap kewajiban perpajakan pengusaha usaha kecil dan menengah (UKM) di wilayah jakarta selatan*. Program sarjana Universitas islam syarifhidayatulloh. Jakarta.
- Yadnyana, I Ketut. 2009. *Pengaruh Moral dan Sikap Wajib Pajak pada Kepatuhan Wajib Pajak Koperasi di Kota Denpasar*. Denpasar: Fakultas Ekonomi Universitas Udayana.
- Yamin, Sofyan dan Heri Kurniawan. 2009. *Teknik Analisis Statistik Terlengkap Dengan Sowftware SPSS*. Edisi 1, Jakarta: Salemba Empat.

LAMPIRAN 1

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1
Distribusi kuesioner

Kuesioner disebarkan	Kuesioner kembali	% kembali	Kuesioner gugur	Kuesioner di analisis
60	51	85%	1	50

Tabel 4.2
Deskripsi responden berdasarkan jenis kelamin
jenis kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	laki laki	33	66.0	66.0	66.0
	perempuan	17	34.0	34.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

Tabel 4.3
Deskripsi Responden Berdasarkan Usia
usia responden

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	<30 tahun	5	10.0	10.0	10.0
	31-40 tahun	9	18.0	18.0	28.0
	41-50 tahun	24	48.0	48.0	76.0
	> 50 tahun	12	24.0	24.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

Tabel 4.4
Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan

		Pendidikan			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SD/SLTP/Sederajat	9	18.0	18.0	18.0
	SLTA/Sederajat	23	46.0	46.0	64.0
	Sarjana (S1)	16	32.0	32.0	96.0
	S2/S3	2	4.0	4.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

Tabel 4.5
Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Usaha

		jenis usaha			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
V	Usaha Perorangan	42	84.0	84.0	84.0
a	CV	5	10.0	10.0	94.0
li	PT	2	4.0	4.0	98.0
d	Koperasi	1	2.0	2.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

Tabel 4.6
Deskripsi Responden Berdasarkan Jumlah Tenaga Kerja

		jumlah tenaga kerja			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1-4 orang	11	22.0	22.0	22.0
	5-19 orang	30	60.0	60.0	82.0
	20-99 orang	9	18.0	18.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

LAMPIRAN 2

KUESIONER PENELITIAN

DAFTAR PERNYATAAN KEUSIONER

Assalamu'alaikum wr,wb,

Saya adalah mahasiswi fakultas ekonomi Universitas Andalas program studi akuntansi yang sedang melakukan survey untuk tugas akhir yang berjudul *"pengaruh kualitas pelayanan, sanksi perpajakan dan biaya kepatuhan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak usaha kecil menengah (UKM) di Kota Padang"*. Mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk mengisi lembar kuesioner ini.

Terimakasih,

Merry Zulfita (1010533035)

I. IDENTITAS RESPONDEN

Mohon dengan hormat bantuan dan kesediaan bapak/ibu/saudara untuk menjawab seluruh pertanyaan yang ada. Berilah tanda (x) pada setiap nomor yang bapak/ibu/saudara pilih. Isilah sesuai dengan keadaan yang sebenarnya.

- | | | |
|------------------------|------------------------|----------------------------|
| 1. Jenis Kelamin | : 1. Laki – laki | 2. Perempuan |
| 2. Usia | : 1. Dibawah 30 tahun | 3. 41-50 tahun |
| | 2. 31-40 tahun | 4. diatas 51tahun |
| 3. Pendidikan Terakhir | : 1. SD/SLTP/Sederajat | 3. Sarjana (S1/ Sederajat) |
| | 2. SLTA/Sederajat | 4. S2/ S3 |
| 4. Jenis Usaha | : 1. Usaha Perorangan | 3. PT |
| | 2. CV | 4. Koperasi |
| 5. Lama Usaha | : 1. < 5 tahun | 3. 11-15 tahun |
| | 2. 5-10 tahun | 4. > 15 tahun |
| 6. Jumlah tenaga kerja | : 1. 1-4 orang | 3. 20-99 orang |

7. Memiliki NPWP

: 1. Ya

2. Tidak

II. PERTANYAAN KUESIONER

Berikanlah penilaian Bapak/Ibu terhadap semua pernyataan yang diajukan dalam kuesioner ini dengan memberikan tanda (v) pada kotak yang terdapat pada daftar pertanyaan.

STS = Sangat Tidak Setuju TS = Tidak Setuju N = Netral

S = Setuju SS = Sangat Setuju

Apakah pendapat Bapak/ Ibu terhadap pernyataan berikut :

A. Kualitas Pelayanan Kantor Pajak						
No	PERNYATAAN	STS	TS	N	S	SS
1	Gedung KPP(Kantor Pelayanan Pajak) tempat Bapak / Ibu terdaftar bersih dan nyaman					
2	Petugas KPP selalu sigap dan cepat dalam menyelesaikan masalah yang dihadapi wajib pajak					
3	Pelaksanaan jam kerja KPP tempat Bapak/Ibuk terdaftar tepat waktu					
4	Petugas KPP memberikan perhatian yang tulus dan ikhlas kepada wajib pajak					
5	Bapak / ibuk memahami penjelasan mengenai hal yang berkaitan dengan pajak yang diberikan oleh petugas pajak					
6	petugas pajak senantiasa menjaga kerahasiaan wajib pajak					
7	petugas pajak memberikan perhatian yang sama untuk setiap wajib pajak					

Apakah pendapat Bapak/ Ibu terhadap pernyataan berikut :

B. Sanksi Perpajakan						
No	PERNYATAAN	STS	TS	N	S	SS
1	Adanya sanksi sebesar Rp 100.000 untuk SPT Wajib Pajak orang pribadi serta Rp 1.000.000 untuk SPT Badan dan sanksi administrasi sebesar 2% bagi					

	pengusaha/pengusaha kena pajak merupakan hukuman yang memberatkan					
2	Apabila terjadi keterlambatan Wajib Pajak dalam melaporkan dan membayar pajak terhutangnya maka tidak perlu dikenakan denda yang berlaku					
3	ditemukan Wajib Pajak membayar jumlah pajak terhutangnya kurang bayar, akan dikenakan sanksi beserta dengan jumlah pajak yang kurang bayar					
4	mendukung sanksi/ denda sesuai dengan Undang-Undang yang berlaku					
5	jumlah kekurangan pajak yang terutang dalam Surat Ketetapan Pajak Kurang Bayar dan Surat Tagihan Pajak ditambah dengan sanksi sebesar 2%					
6	Menurut Bapak/Ibuk Dengan adanya sanksi pajak yang berlaku akan membuat wajib pajak patuh untuk membayar pajak					
7	Sanksi pajak sangat diperlukan untuk menciptakan kedisiplinan Wajib Pajak dalam kewajiban perpajakan					

Apakah Pendapat Bapak/Ibu terhadap pernyataan berikut :

C. Variabel Biaya Kepatuhan Pajak						
No	PERNYATAAN	STS	TS	N	S	SS
1	Biaya perjalanan yang dikeluarkan untuk ke kantor pajak atau bank cukup signifikan					
2	Biaya perjalanan ke kantor pos maupun ke KPP Bapak/Ibuk/Saudara keluarkan untuk melaporkan SPT cukup signifikan					
3	Kewajiban untuk menyimpan dokumen perpajakan selama 10 tahun terakhir dirasa cukup memberatkan					
4	Membutuhkan banyak waktu untuk memahami peraturan perpajakan					
5	Mengisi lembar SPT yang banyak akan menghabiskan banyak waktu					
6	Mengikuti penyuluhan pajak/seminar pajak akan menyita banyak waktu					
7	Adanya petugas pajak yang datang langsung ke tempat Bapak/ibuk dapat meringankan biaya yang dikeluarkan untuk ke kantor pajak					

Apakah pendapat Bapak/ Ibu terhadap pernyataan berikut :

D. Variabel Kepatuhan Wajib Pajak						
No	PERNYATAAN	STS	TS	N	S	SS
1	Saya paham dan berusaha memahami UU perpajakan					
2	Saya selalu mengisi formulir pajak dengan benar					
3	Saya selalu menghitung pajak dengan jumlah yang benar					
4	Saya selalu membayar pajak tepat pada waktunya					
5	Saya membayar pajak secara sukarela tanpa ada paksaan pihak lain					
6	Saya tidak pernah terlambat dalam penyampaian SPT					
7	Saya mendaftarkan diri untuk memperoleh NPWP sebagai tanda untuk memenuhi kewajiban perpajakan					

“Terimakasih saya ucapkan atas kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i yang telah meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner ini”

LAMPIRAN 3

TABULASI DATA KUESIONER

No	Kualitas Pelayanan							Sanksi Perpajakan							Biaya Kepatuhan							Kepatuhan Wajib Pajak										
Q	1	2	3	4	5	6	7	X1	1	2	3	4	5	6	7	X2	1	2	3	4	5	6	7	X3	1	2	3	4	5	6	7	Y
1	4	4	3	4	3	4	3	25	4	4	4	4	5	5	5	31	4	4	3	4	5	5	3	25	4	4	4	5	5	5	5	32
2	3	4	4	3	4	4	4	26	4	4	4	4	4	4	4	28	4	3	3	3	4	4	3	24	3	4	4	4	4	5	5	29
3	3	4	4	4	2	4	4	25	4	4	4	4	5	5	5	31	3	3	3	4	4	4	4	25	4	4	4	5	5	5	5	32
4	4	5	5	5	2	4	3	28	3	3	3	3	3	4	4	23	5	5	4	4	3	3	3	27	4	4	4	3	2	3	5	25
5	4	4	3	4	3	5	4	27	4	4	4	4	3	3	5	27	4	4	4	4	3	4	3	26	4	4	4	4	4	5	5	30
6	3	4	4	4	3	5	5	28	3	3	3	3	3	3	5	23	4	4	3	4	4	3	4	26	3	4	4	4	5	4	4	28
7	4	3	3	5	4	5	5	29	5	5	4	4	3	4	5	30	4	4	4	5	4	5	5	31	3	4	4	4	5	5	5	30
8	3	3	3	4	2	3	3	21	4	4	3	3	3	4	5	26	3	3	3	3	3	3	3	21	4	4	4	4	4	4	5	29
9	3	4	4	4	3	5	4	27	4	4	3	4	3	4	4	26	4	5	4	4	3	5	4	29	4	4	5	5	4	4	4	30
10	3	4	4	3	3	4	5	26	4	4	4	4	4	5	5	30	4	4	3	4	4	5	4	28	4	4	4	4	5	5	5	31
11	3	3	4	5	3	5	5	28	4	3	3	2	3	3	5	23	4	3	3	4	4	3	4	25	3	4	4	4	5	4	4	28
12	3	3	5	4	4	5	4	28	4	4	3	4	4	3	5	27	5	5	5	5	4	5	4	33	4	4	4	4	4	4	4	28
13	3	3	4	4	3	4	4	25	3	3	3	3	3	3	3	21	4	4	3	3	4	4	3	25	4	4	4	4	4	5	4	29
14	3	3	4	3	2	5	5	25	4	4	4	2	3	4	4	25	4	4	4	4	4	4	4	28	3	4	4	4	4	4	4	27
15	3	5	4	4	3	4	5	28	3	3	3	3	3	4	4	23	4	4	4	4	4	5	4	29	4	4	4	4	4	5	5	30
16	3	5	3	3	3	3	3	23	3	3	3	3	4	3	4	23	3	3	4	4	5	5	4	28	3	3	4	4	4	4	4	26
17	3	5	4	3	3	4	4	26	4	4	4	3	3	5	5	28	3	3	3	4	4	4	3	24	4	4	4	4	5	5	5	31
18	3	4	3	3	2	3	3	21	3	3	3	3	3	4	4	23	3	3	2	3	4	3	3	21	5	5	5	3	3	3	4	28

19	3	4	3	5	2	3	3	23	3	3	4	4	3	5	5	27	4	3	2	3	3	3	3	3	21	4	3	5	4	4	4	28
20	3	4	5	5	4	4	4	29	4	3	3	3	4	4	4	25	3	4	3	3	3	4	4	4	24	5	4	4	3	4	4	29
21	4	4	5	5	5	5	5	33	5	5	5	5	5	5	5	35	4	4	4	5	5	4	4	31	4	4	4	4	4	4	4	28
22	3	5	5	5	3	5	5	31	4	4	4	4	3	4	5	28	4	4	4	5	5	5	4	31	5	5	5	5	5	5	5	35
23	2	4	3	4	2	4	4	23	3	3	3	2	3	4	5	23	5	4	4	3	4	4	3	27	3	3	5	3	2	3	5	24
24	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	3	4	4	27	4	3	3	4	4	4	3	25	5	5	4	4	5	5	5	33
25	4	5	4	4	4	5	4	31	4	4	4	4	3	3	4	26	3	4	3	4	4	3	3	24	4	4	4	5	5	5	5	32
26	4	3	3	3	3	3	2	21	3	3	4	4	3	4	4	25	3	3	3	3	3	3	4	22	5	5	3	3	3	4	4	27
27	2	3	3	2	3	5	2	20	2	2	2	2	3	5	4	22	2	3	2	3	3	3	2	18	5	5	5	5	5	5	5	35
28	3	4	3	4	3	4	3	24	3	3	4	4	4	4	4	26	4	4	3	4	5	5	4	29	4	4	3	3	4	4	4	26
29	4	3	3	4	3	4	4	25	4	4	4	4	3	3	4	26	5	4	3	3	5	5	3	28	3	5	5	3	3	5	5	29
30	5	5	5	5	5	5	5	35	5	5	5	5	5	5	5	35	4	5	4	4	5	5	4	31	5	5	5	5	5	5	5	35
31	3	3	4	4	3	4	4	25	2	2	3	3	3	3	4	21	4	3	3	4	4	4	3	25	4	4	3	3	4	4	4	25
32	3	3	4	4	4	4	4	26	4	4	4	4	3	3	4	26	3	3	3	3	4	4	4	24	3	3	3	3	4	5	5	27
33	4	3	3	3	5	3	5	28	5	5	5	5	5	3	4	32	3	3	4	4	4	4	4	26	4	5	5	5	5	5	5	34
34	3	2	5	5	3	3	3	24	3	3	2	2	3	3	4	21	4	4	4	4	5	5	3	29	3	3	3	3	4	4	4	25
35	4	3	3	5	3	4	3	25	4	4	3	3	3	3	4	24	3	3	4	5	5	4	4	28	4	4	3	3	4	4	4	26
36	4	4	3	4	4	4	4	27	3	3	3	3	2	3	4	22	3	4	4	5	4	4	3	27	3	3	4	4	4	4	4	26
37	2	2	2	2	3	2	4	20	2	2	2	2	3	3	4	20	2	3	2	2	2	2	2	15	3	3	3	3	3	3	3	21
38	3	2	2	2	2	4	2	17	3	3	3	3	3	5	25	4	4	2	3	2	3	3	21	4	4	4	4	4	4	5	5	29
39	5	3	3	4	4	4	4	27	5	5	5	5	5	3	5	33	4	4	4	5	4	4	5	30	4	4	3	3	4	4	4	26
40	4	5	3	5	3	5	4	29	4	4	4	4	3	3	4	26	3	3	4	5	5	4	28	4	4	4	4	4	5	4	5	30
41	3	5	3	5	4	5	4	29	3	3	4	4	4	4	5	28	3	4	4	5	4	5	4	29	4	4	4	4	5	4	5	30
42	3	3	3	3	3	4	4	23	5	5	5	5	4	5	4	32	4	3	3	4	3	3	23	5	5	5	3	3	5	5	5	31

43	4	3	4	4	3	4	4	26	4	4	4	4	3	4	4	27	3	3	3	5	4	4	27	3	3	4	5	4	4	5	28	
44	4	3	4	4	3	4	4	27	4	4	4	3	4	4	4	27	4	4	3	3	4	4	26	4	4	4	5	4	4	4	29	
45	3	4	4	4	5	4	3	26	5	5	5	3	3	4	4	29	4	4	3	4	4	4	27	4	4	5	5	4	4	4	30	
46	3	4	3	4	3	5	3	27	3	4	4	3	3	3	4	24	3	3	3	4	3	4	24	3	4	4	3	5	4	4	5	28
47	3	3	4	3	3	4	4	24	3	3	4	4	3	5	5	27	3	3	3	4	3	3	22	3	3	4	3	5	4	5	27	
48	4	4	5	4	4	5	4	30	4	5	5	5	4	4	5	32	3	4	4	5	5	4	29	5	4	4	3	4	3	5	28	
49	4	3	4	4	4	4	4	27	4	4	4	4	3	4	4	27	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	4	4	28	
50	5	5	5	5	5	5	5	35	4	4	4	4	5	5	5	31	4	4	4	4	5	5	31	5	5	4	4	5	4	5	32	

LAMPIRAN 4

HASIL PENGOLAHAN STATISTIK

UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS

VARIABEL KUALITAS PELAYANAN (X1)

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	50	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	50	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.757	7

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Q1	22.82	10.355	.440	.735
Q2	22.52	10.051	.371	.751
Q3	22.52	9.602	.508	.720
Q4	22.22	9.604	.490	.724
Q5	22.98	9.081	.594	.700
Q6	22.00	10.327	.468	.730
Q7	22.26	9.625	.465	.730

VARIABEL SANKSI PERPAJAKAN (X2)

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	50	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	50	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.839	7

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Q8	22.84	9.484	.702	.798
Q9	22.84	9.198	.740	.791
Q10	22.84	9.158	.783	.783
Q11	23.08	9.300	.717	.795
Q12	23.06	11.282	.343	.853
Q13	22.46	11.356	.412	.841
Q14	22.12	11.618	.439	.837

VARIABEL BIAYA KEPATUHAN PAJAK (X3)

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	50	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	50	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.838	7

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Q15	22.52	10.704	.390	.845
Q16	22.50	10.541	.497	.830
Q17	22.80	9.265	.761	.790
Q18	22.26	9.625	.611	.813
Q19	22.20	9.469	.570	.821
Q20	22.12	8.720	.751	.788
Q21	22.56	10.088	.568	.820

VARIABEL KEPATUHAN WAJIB PAJAK (Y)

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	50	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	50	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.729	7

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Q22	24.98	6.673	.334	.724
Q23	24.84	6.423	.484	.688
Q24	24.82	6.763	.387	.710
Q25	24.94	6.139	.496	.684
Q26	24.74	6.074	.418	.708
Q27	24.62	6.200	.569	.669
Q28	24.34	6.841	.443	.700

ANALISIS REGRESI LINEAR BERGANDA

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Kepatuhan Wajib Pajak	28.88	2.897	50
kualitas Pelayanan	26.22	3.582	50
Sanksi Perpajakan	26.54	3.677	50
Biaya Kepatuhan Pajak	26.10	3.593	50

Correlations

		Kepatuhan Wajib Pajak	kualitas Pelayanan	Sanksi Perpajakan	Biaya Kepatuhan Pajak
Pearson Correlation	Kepatuhan Wajib Pajak	1.000	.382	.518	.135
	kualitas Pelayanan	.382	1.000	.504	.696
	Sanksi Perpajakan	.518	.504	1.000	.408
	Biaya Kepatuhan Pajak	.135	.696	.408	1.000
Sig. (1-tailed)	Kepatuhan Wajib Pajak	.	.003	.000	.176
	kualitas Pelayanan	.003	.	.000	.000
	Sanksi Perpajakan	.000	.000	.	.002
	Biaya Kepatuhan Pajak	.176	.000	.002	.
N	Kepatuhan Wajib Pajak	50	50	50	50
	kualitas Pelayanan	50	50	50	50
	Sanksi Perpajakan	50	50	50	50
	Biaya Kepatuhan Pajak	50	50	50	50

Variables Entered/Removed^b

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Biaya Kepatuhan Pajak, Sanksi Perpajakan, kualitas Pelayanan ^a		Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.580 ^a	.336	.293	2.437

a. Predictors: (Constant), Biaya Kepatuhan Pajak, Sanksi Perpajakan, kualitas Pelayanan

b. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	138.117	3	46.039	7.753	.000 ^a
	Residual	273.163	46	5.938		
	Total	411.280	49			

a. Predictors: (Constant), Biaya Kepatuhan Pajak, Sanksi Perpajakan, kualitas Pelayanan

b. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

Coefficients^a

		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	18.001	3.081		5.843	.000		
	kualitas Pelayanan	.295	.144	.364	2.050	.046	.458	2.185
	Sanksi Perpajakan	.362	.110	.460	3.289	.002	.740	1.352
	Biaya Kepatuhan Pajak	-.247	.136	-.307	-1.824	.075	.511	1.957

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

Collinearity Diagnostics^a

		Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions			
				(Constant)	kualitas Pelayanan	Sanksi Perpajakan	Biaya Kepatuhan Pajak
1	1	3.974	1.000	.00	.00	.00	.00
	2	.012	18.263	.09	.10	.50	.26
	3	.009	20.744	.89	.06	.41	.00
	4	.005	27.452	.02	.84	.08	.74

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

Residuals Statistics^a

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	25.50	33.32	28.88	1.679	50
Std. Predicted Value	-2.011	2.643	.000	1.000	50
Standard Error of Predicted Value	.364	1.181	.663	.189	50
Adjusted Predicted Value	25.58	33.52	28.90	1.718	50
Residual	-6.424	7.593	.000	2.361	50
Std. Residual	-2.636	3.116	.000	.969	50
Stud. Residual	-3.014	3.334	-.004	1.034	50
Deleted Residual	-8.396	8.693	-.021	2.695	50
Stud. Deleted Residual	-3.327	3.787	-.002	1.095	50
Mahal. Distance	.112	10.528	2.940	2.280	50
Cook's Distance	.000	.697	.038	.115	50
Centered Leverage Value	.002	.215	.060	.047	50

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

UJI NORMALITAS

1. KOLMOGOROV-SMIRNOV

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Biaya Kepatuhan Pajak, Sanksi Perpajakan, Kualitas Pelayanan ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

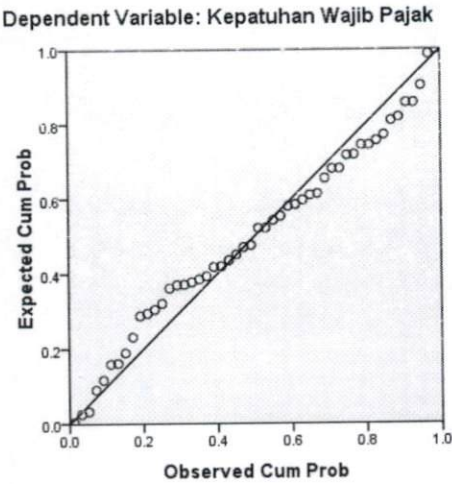
b. All requested variables entered.

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		50
Normal Parameters ^a	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.36109328
Most Extreme Differences	Absolute	.102
	Positive	.083
	Negative	-.102
Kolmogorov-Smirnov Z		.724
Asymp. Sig. (2-tailed)		.670
a. Test distribution is Normal.		

2. NORMAL P-PLOT

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



UJI MULTIKOLINEARITAS

Coefficients ^a							
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	18.001	3.081		5.843	.000		
kualitas Pelayanan	.295	.144	.364	2.050	.046	.458	2.185
Sanksi Perpajakan	.362	.110	.460	3.289	.002	.740	1.352
Biaya Kepatuhan Pajak	-.247	.136	-.307	-1.824	.075	.511	1.957

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

UJI HETEROSKEDASTISITAS

1. Grafik scatterplot

Scatterplot

